

VYSOKÁ ŠKOLA BÁŇSKÁ – TECHNICKÁ UNIVERZITA OSTRAVA
EKONOMICKÁ FAKULTA

KATEDRA VEŘEJNÉ EKONOMIKY

Komunitní plánování sociálních služeb

Community Planning of Social Services

Student: Bc. Lenka Hynarová

Vedoucí diplomové práce: Ing. David Lenert, Ph.D., MBA

Ostrava 2010

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

Řešitel: Bc. Lenka Hynarová
Program: Hospodářská politika a správa
Obor: Veřejná ekonomika a správa
Téma: Komunitní plánování sociálních služeb
Anglický název: Community planning of Social services

Cíl: Kvalita procesu komunitního plánování sociálních služeb na Jesenicku
ve srovnání s kritérii kvality plánování sociálních služeb

1. Úvod
 2. Legislativní ukotvení a definice komunitního plánování sociálních služeb
 3. Kritéria střednědobého plánování sociálních služeb
 4. Porovnání procesu komunitního plánování sociálních služeb s kritérii kvality
 5. Návrhy a doporučení
 6. Závěr
- Seznam použité literatury
Seznam zkratk
Prohlášení o využití výsledků diplomové práce
Přílohy

Odborná literatura:

- [1] MATEROVÁ, Jitka. Komunitní plánování sociálních služeb – metodika. 1. vyd. Praha: Agora Central Europe, 2004. 13 s. ISBN neuvedeno.
- [2] MUSIL, Libor a kol. Působení politiky sociálních služeb na kulturu poskytování osobních sociálních služeb ve vybrané OSS. 1 vyd. Praha: Výzkumný ústav práce a sociálních věcí, 2006. 71 s. ISBN 80-87007-22-0.
- [3] SKŘIČKOVÁ, Zuzana a kol. Metodiky pro plánování sociálních služeb. 1. vyd. Praha: Centrum pro komunitní práci, 2007. 112 s. ISBN 978-80-86902-44-9.

Vedoucí: Ing. David Lenert, Ph.D., MBA

Datum zadání: 23. října 2009

Datum odevzdání: 30. dubna 2010

.....
vedoucí katedry

prof. Dr. Ing. Dana Dluhošová
děkanka fakulty

„Místopřísežně prohlašuji, že jsem celou práci vypracovala samostatně s využitím uvedených pramenů a literatury. Všechny přílohy jsem převzala z odborné literatury a internetových zdrojů“.

Ostravě dne 30. dubna 2010

.....
Bc. Lenka Hynarová

OBSAH

1	ÚVOD	1
2	LEGISLATIVNÍ UKOTVENÍ A DEFINICE KOMUNITNÍHO PLÁNOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB	4
2.1	Legislativní ukotvení KPSS	4
2.1.1	Zákon o sociálních službách	4
2.1.2	Zákon o obcích	6
2.1.3	Zákon o krajích.....	6
2.2	Definice KPSS.....	8
2.3	Účastníci KPSS	9
2.3.1	Uživatelé.....	9
2.3.2	Poskytovatelé	10
2.3.3	Zadavatelé	11
2.3.4	Veřejnost	11
2.3.5	Zpracovatelé	11
2.3.6	Další organizace	11
2.4	Principy KPSS	13
2.5	Proces a fáze KPSS	14
2.5.1	Přípravná fáze.....	15
2.5.2	Analytická fáze.....	16
2.5.3	Fáze návrhu plánu	19
2.5.4	Realizační fáze	19
2.5.5	Fáze hodnocení efektivity	19
2.6	Přínosy KPSS	21
2.7	Úskalí KPSS.....	22
3	KRITÉRIA STŘEDNĚDOBÉHO PLÁNOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB	23
3.1	Historie KPSS na Jesenicku	23
3.2	První etapa KPSS na Jesenicku v období let 2004-2005.....	25
3.3	Druhá etapa KPSS na Jesenicku v období let 2006-2007	26
3.4	Kritéria kvality plánování sociálních služeb	28
4	POROVNÁNÍ KOMUNITNÍHO PLÁNOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB NA JESENICKU S KRITÉRIÍ KVALITY	36
4.1	Legitimita	36
4.2	Popis aktuální situace	39

4.3	Kvalifikace a kompetentnost	42
4.4	Řízení procesu plánování	44
4.5	Zapojování.....	47
4.6	Plán rozvoje sociálních služeb	49
4.7	Informovanost	53
4.8	Zvyšování kvality procesu	54
5	NÁVRHY A DOPORUČENÍ	57
6	ZÁVĚR.....	59

Seznam použité literatury

Seznam zkratk

Prohlášení o využití výsledků diplomové práce

Seznam příloh

1 ÚVOD

Tématem diplomové práce je komunitní plánování sociálních služeb na Jesenicku. V průběhu studia na vysoké škole jsme se v různých předmětech dotýkali oblastí sociální politiky, sociálního zabezpečení či sociálních služeb a tato problematika mě vždy velmi zajímala. To byl důvod, proč jsem se rozhodla, že téma mé diplomové práce se bude týkat právě této oblasti. S komunitním plánováním sociálních služeb (dále jen KPSS) jsem se poprvé seznámila na webových stránkách KPSS Jesenicko.

Komunitní plánování je metoda, prostřednictvím níž plánujeme rozvoj služeb na daném území pro určité skupiny osob v určitém čase. Obecně můžeme KPSS označit jako *„otevřený a cyklický proces zjišťování potřeb a zdrojů a hledání řešení, která nejlépe odpovídají místním podmínkám a potřebám lidí. Do procesu jsou zapojeni zástupci obcí/regionů/krajů, poskytovatelé a uživatelé sociálních služeb, zprostředkovatelé a veřejnost.“*¹

KPSS je metoda, která umožňuje zpracovávat rozvojové materiály pro různé oblasti veřejného života, posiluje principy zastupitelské demokracie. *„Je založena na dialogu, vyjednávání, zapojování všech, kterých se daná problematika dotýká. Zapojení veřejnosti je důležité pro zprůhlednění celého procesu a výsledků. KPSS je proces, který zjišťuje potřeby a zdroje a hledá nejlepší řešení v oblasti sociální.“*²

Komunitní plán sociálních služeb, který vznikne z procesu KPSS, je jedním z dílčích rozvojových plánů města. Jedná se většinou o akční plán rozvoje na dobu 3–5 let. Tento dokument je pravidelně upřesňován a aktualizován. Cílem KPSS je, aby lidé měli k dispozici takové sociální služby, které potřebují. Jde tedy jak o širší nabídky různých druhů služeb, jejich místní dosažitelnost, tak i prohloubení jejich kvality.

Při studiu sociální politiky jsem se začala zajímat o systém sociálních služeb v Jeseníku, četla jsem o plánování sociálních služeb, a protože mi tato metoda přišla velmi zajímavá a přínosná, rozhodla jsem se jí věnovat v diplomové práci. A jako občana Jeseníku mě zajímalo, jak probíhal proces KPSS právě v tomto regionu.

¹ Komunitní plánování. Dostupné z <http://www.mpsv.cz/> [on-line září 2009].

² KPSS Jesenicko. Dostupné z <http://kpj.mujes.cz/> [on-line září 2009].

Cílem diplomové práce je objasnit kvalitu procesu komunitního plánování sociálních služeb na Jesenicku ve srovnání s kritérii kvality plánování sociálních služeb.

Při zpracování diplomové práce **vycházím z následujících hypotéz:**

- 1) V procesu KPSS na Jesenicku byla splněna klíčová kritéria z 50%.
- 2) Řídící skupina KPSS na Jesenicku nevyužila při získávání uživatelů ke spolupráci všech dostupných metod a měla problémy zajistit triangl – zadavatel – uživatel – poskytovatel.

Pro vypracování této práce a ověřování hypotéz **využívám zejména metodu** analýzy dokumentů, syntézy a dedukce. Použila jsem je záměrně s ohledem na obsahovou náplň diplomové práce. Syntéza, jedna ze zvolených metod, je označení pro proces spojování dvou nebo více částí do jednoho celku.³ Důležitým znakem metody dedukce je proces, ve kterém se od předpokladů dochází k závěru z těchto předpokladů vyplývajících. Jde tedy o hlavní postup při dokazování.⁴

Práce je rozdělena do šesti na sebe navazujících kapitol. V teoretické části diplomové práce se věnuji metodě komunitního plánování sociálních služeb, legislativnímu ukotvení, definici a účastníkům KPSS, fázím, přínosům nebo úskalím KPSS, či seznámení se s kritérii střednědobého plánování sociálních služeb. Ke zhodnocení kvality procesu KPSS na Jesenicku jsem využila zmíněná hodnotící kritéria. Touto problematikou se podrobněji zabývám v praktické části, kde také porovnávám KPSS na Jesenicku s kritérii kvality. Použitá kritéria kvality „byla vytvořena na základě veřejné zakázky Ministerstva práce a sociálních věcí České republiky jako návazný projekt na projekt Zajištění místní a typové dostupnosti sociálních služeb.“⁵ Všechny pojmy, které jsem v práci použila, vycházejí z odborné literatury či vydaných publikací, jenž se věnují problematice sociálních služeb, v neposlední řadě je vše v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. Na závěr hodnotím, do jaké míry odpovídá KPSS na Jesenicku kritériím kvality a na základě zjištěných údajů navrhuji konkrétní doporučení ke zlepšení kvality KPSS na Jesenicku.

³ Wikipedia – Otevřená encyklopedie – Syntéza. Dostupné z <http://www.wikipedia.cz/> [on-line září 2009].

⁴ Wikipedia – Otevřená encyklopedie – Dedukce. Dostupné z <http://www.wikipedia.cz/> [on-line září 2009].

⁵ *Kritéria kvality plánování sociálních služeb*. Praha: MPSV ČR, 2007, str. 3.

Veškeré informace, které jsem použila ke zpracování diplomové práce, jsem získala především z odborné literatury, která se věnuje dané problematice, z příslušných webových stránek a chybějící informace jsem si zajistila ze zápisů řídící skupiny a pracovních skupin.

2 LEGISLATIVNÍ UKOTVENÍ A DEFINICE KOMUNITNÍHO PLÁNOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Následující kapitola diplomové práce je zaměřena na legislativní ukotvení komunitního plánování sociálních služeb a definici KPSS. V části, která se zabývá legislativním ukotvením KPSS, jsou charakterizovány jednotlivé zákony a vyhlášky věnující se problematice sociálních služeb, rozebírám zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, zákon č. 128/2000 Sb., o obcích a zákon č. 129/2000 Sb., o krajích. Druhý oddíl této kapitoly blíže vymezuje definici KPSS, dále základní pojmy jako účastníky KPSS, východiska KPSS v České republice, principy KPSS, proces a fáze KPSS či přínosy nebo úskalí KPSS.

2.1 *Legislativní ukotvení KPSS*

Problematika sociálních služeb se dotýká více právních předpisů, ale od roku 2007 má oblast sociálních služeb zakotvení ve vlastním zákoně. Důležitou legislativní oporou je pro KPSS již zmíněný zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Právní úprava sociálních služeb je obsažena v následujících zákonech.

2.1.1 Zákon o sociálních službách

V roce 2006 byl schválen a publikován zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Je koncipován jako moderní právní norma, která sjednocuje celou oblast sociálních služeb a má v této problematice zásadní význam.

Tento zákon upravuje podmínky poskytování pomoci a podpory fyzickým osobám v nepříznivé sociální situaci prostřednictvím sociálních služeb a příspěvku na péči, podmínky pro vydání oprávnění k poskytování sociálních služeb, výkon veřejné správy v oblasti sociálních služeb, inspekci poskytování sociálních služeb a předpoklady pro výkon činnosti v sociálních službách.⁶

Nová podoba zákona reaguje na běžné podmínky života v naší společnosti a garantuje pomoc a podporu potřebným ve formě, která zaručuje zachovávání lidské důstojnosti, ctí individuální lidské potřeby a současně posiluje schopnost sociálního začleňování každého jednotlivce do společnosti v jeho přirozeném sociálním prostředí.⁷

⁶ Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

⁷ Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Dostupné z <http://www.mpsv.cz/> [on-line září 2009].

Hlavním cílem zákona je vytvoření podmínek pro uspokojování přirozených potřeb lidí, a to formou podpory a pomoci při zvládání péče o vlastní osobu, v soběstačnosti nezbytné pro plnohodnotný život a v životních situacích, které mohou člověka vyřazovat z běžného života společnosti.⁸

Obce dle zákona o sociálních službách mají povinnost zjišťovat potřeby poskytování sociálních služeb osobám nebo skupinám osob na svém území. Dále zajišťuje dostupnost informací o možnostech a způsobech poskytování sociálních služeb na svém území a spolupracuje s dalšími obcemi, kraji a s poskytovateli sociálních služeb při zprostředkování pomoci osobám, popřípadě zprostředkování kontaktu mezi poskytovatelem a osobou.⁹

Obec může zpracovat střednědobý plán rozvoje sociálních služeb ve spolupráci s krajem, poskytovateli sociálních služeb na území obce a za účasti osob, kterým jsou poskytovány sociální služby.

Na webových stránkách jednotlivých obcí je možné nalézt informace o stavu plánování v příslušných obcích, případně i některé zpracované plány rozvoje sociálních služeb nebo další relevantní dokumenty. Tato databáze má informativní charakter.

Kraje v souladu se zákonem o sociálních službách zjišťují stejně jako obce potřeby v poskytování sociálních služeb osobám nebo skupinám osob na svém území a zabezpečují dostupné informace o poskytování sociálních služeb. Také spolupracují s obcemi, s dalšími kraji a s poskytovateli sociálních služeb při zprostředkování pomoci osobám, popřípadě zprostředkování kontaktu mezi poskytovatelem a osobou.

Kraje zpracovávají střednědobý plán rozvoje sociálních služeb ve spolupráci s obcemi na území kraje, se zástupci poskytovatelů sociálních služeb a se zástupci osob, kterým jsou poskytovány sociální služby.¹⁰

Obce a kraje vytvářejí podmínky pro poskytování sociálních služeb na svém území. A při vzájemné spolupráci zpracovávají a schvalují střednědobé plány sociálních služeb. Podmínky pro poskytování sociálních služeb mohou být rozdílné, ale vždy musí odpovídat potřebám obyvatel obce a možnostem v daném území.

Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR řídí a kontroluje výkon státní správy v oblasti sociálních služeb. Zpracovává střednědobý národní plán rozvoje sociálních služeb za účasti krajů, zástupců poskytovatelů sociálních služeb a zástupců osob, kterým jsou poskytovány

⁸ Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Dostupné z <http://www.mpsv.cz/> [on-line září 2009].

⁹ §94 zák. č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů

¹⁰ §95 zák. č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů

sociální služby. Kromě toho spolupracuje s Ministerstvem vnitra ČR při optimalizaci dostupnosti místních veřejných služeb.¹¹

2.1.2 Zákon o obcích

Zákon č. 128/2000 Sb., o obcích, ve znění pozdějších předpisů se zmiňuje o tom, že obec je základním územním samosprávným společenstvím občanů; tvoří územní celek, který je vymezen hranicí obce. Obce pečují o všestranný rozvoj svého území a o potřeby svých občanů; při plnění svých úkolů chrání též veřejný zájem vyjádřený v zákonech a jiných právních předpisech.¹² Jednou ze základních složek tohoto zákona, která se zabývá sociálními službami, definuje koncepční činnosti a působnost v rámci sociálních služeb.¹³

2.1.3 Zákon o krajích

Zákon č. 129/2000 Sb., o krajích, ve znění pozdějších předpisů uvádí, že je kraj územním společenstvím občanů, které má právo na samosprávu. Kraj pečuje o všestranný rozvoj svého území a o potřeby svých obyvatel. Kraj při výkonu samostatné působnosti a přenesené působnosti chrání veřejný zájem.¹⁴ V samostatné působnosti, prostřednictvím svých zastupitelstev, koordinuje rozvoj územního obvodu, schvaluje programy rozvoje územního obvodu kraje podle zvláštních zákonů, zajišťuje jejich realizaci a kontroluje jejich plnění.¹⁵ Tedy i zpracování, plnění a vyhodnocení střednědobého plánu, který se týká rozvoje sociálních služeb.

Dalšími právními předpisy, které se zabývají sociálními službami nebo se dotýkají oblasti sociálních služeb, jsou i následující vyhlášky a zákony:

- Vyhláška MPSV č. 182/1991 Sb., kterou se provádí zákon o sociálním zabezpečení a zákon o působnosti orgánů ČR v sociálním zabezpečení, ve znění pozdějších předpisů.
- Vyhláška MPSV č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.
- Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů.
- Zákon č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti, ve znění pozdějších předpisů apod.

¹¹ §96 zák. č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

¹² §1-§2 zák. č. 128/2000 Sb., o obcích, ve znění pozdějších předpisů.

¹³ §48-§53 zák. č. 128 Sb., o obcích, ve znění pozdějších předpisů.

¹⁴ §1-§2 zák. č. 129/2000 Sb., o krajích, ve znění pozdějších předpisů.

¹⁵ § 35 zák. č. 129/2000 Sb., o krajích, ve znění pozdějších předpisů.

Zmínku o komunitním plánování nalezneme mimo jiné také v **Národním akčním plánu sociálního začleňování 2008-2010**.¹⁶ Podrobněji se KPSS věnuje dříve vydaná **Bílá kniha v sociálních službách**. V Bílé knize v sociálních službách z roku 2003 jsou definovány základní vymezení a charakteristiky KPSS, podle nichž mají být sociální služby plánovány a organizovány. Jsou to zásady, které vycházejí z evropského pojetí sociální politiky a jsou také podstatou KPSS:

- *nezávislost a autonomie,*
- *začlenění a integrace,*
- *respektování potřeb,*
- *partnerství,*
- *kvalita,*
- *rovnost,*
- *národní standardy, rozhodování v místě.*¹⁷

MPSV ČR také vydalo dvě brožury o komunitním plánování sociálních služeb. První, starší a stručnější materiál „Komunitní plánování – věc veřejná“, z roku 2002 a druhý, obsáhlejší materiál, na jehož publikování se podílelo velké množství realizátorů KPSS v obcích s názvem „Průvodce procesem komunitního plánování sociálních služeb“, z roku 2004.¹⁸

MPSV podporuje proces KPSS především formou garance některých vzdělávacích programů pro představitele měst a obcí, kteří chtějí začít s plánováním sociálních služeb. „*Program je určen vždy pro trojici zástupců z řad uživatelů, poskytovatelů a zadavatelů sociálních služeb z každého města či regionu a probíhá několikrát ročně.*“¹⁹

Se vstupem ČR do EU se otevřely nové možnosti čerpání finančních prostředků z Evropského sociálního fondu. KPSS v obcích je podporováno především z prostředků EU v rámci grantových projektů. Ovšem ne všechny obce využívají čerpání dotací z fondů EU, některé obce financují své komunitní plány sociálních služeb z části nebo zcela z vlastního rozpočtu. Jako příklad mohu uvést obce v Olomouckém kraji, které tímto způsobem čerpají finance ze svého rozpočtu. U menších měst je to např. město Šumperk, které pouze z části financuje svůj KPSS z finančních prostředků EU, zbylé prostředky poskytuje ze svého

¹⁶ Národní akční plán sociálního začleňování. Dostupné z <http://www.mpsv.cz/> [on-line září 2009].

¹⁷ Bílá kniha v sociálních službách. Praha: MPSV, 2003, str. 9-14.

¹⁸ ZATLOUKAL, L. *Plánování rozvoje sociálních služeb metodou komunitního plánování*, (2008), str. 37.

¹⁹ *Průvodce procesem komunitního plánování sociálních služeb*. Praha: MPSV ČR, 2004, str. 55.

rozpočtu města. Oproti tomu město Olomouc financuje KPSS na svém území zcela z prostředků EU. Ve městech, kde je na KPSS zpracován projekt, je vše placeno z finančních prostředků EU.

Aby bylo možno KPSS v obcích a krajích realizovat, jsou již nyní v rámci celorepublikového projektu „Zajištění místní a typové dostupnosti sociálních služeb“, vyškolení **krajští metodici KPSS**, kteří formou vzdělávání a supervize provádějí jednotlivé obce svého kraje procesem KPSS.²⁰

Komunitní plánování bylo v České republice realizováno Ministerstvem práce a sociálních věcí ČR, podle britských zkušeností, již od roku 1999. Do současné doby bylo v procesu komunitního plánování postupně zapojeno již několik desítek měst téměř ve všech krajích ČR. KPSS však bylo na různých místech prováděno různým způsobem a odlišnými metodami, tudíž i s různými výsledky a v rozdílné kvalitě.²¹ Regiony a obce s rozšířenou působností zabývající se KPSS uvádí příloha č. 3.

2.2 Definice KPSS

KPSS se poprvé začalo rozvíjet v souvislosti s reformou sociálních služeb, kdy byla přesunuta odpovědnost a zajišťování sociálních služeb na místní a regionální úroveň. „Posláním komunitního plánování je zajišťování dostupnosti sociálních služeb všem, kteří je potřebují a využívají.“²² Jedná se zejména o kvalitu poskytování sociálních služeb v dané lokalitě. V ČR je metoda komunitního plánování využívána zejména při plánování oblasti poskytování sociálních služeb.

„KPSS jako proces, který se zabývá plánováním rozvoje sociálních služeb v určité lokalitě, je poměrně žhavě diskutovaným tématem.“²³

Pojem komunitní plánování rozlišují odborníci na pojem „komunita“ a „plánování.“ První pojem charakterizuje „komunitu“ jako „skupinu lidí, kteří žijí v jednom místě, mají mezi sebou různé sociální vazby a jsou citově vázaní nejen k sobě navzájem, ale též k místu, kde

²⁰ ZATLOUKAL, L.: *Plánování rozvoje sociálních služeb metodou komunitního plánování*, Olomouc, 2008, str. 38.

²¹ Komunitní plánování sociálních služeb. Dostupné z <http://www.kpss.cz/> [on-line listopad 2009].

²² *Průvodce procesem komunitního plánování sociálních služeb*. Praha: MPSV ČR, 2004, str. 7.

²³ ZATLOUKAL, L. *Plánování rozvoje sociálních služeb metodou komunitního plánování*, Olomouc, 2008, str. 29.

žijí.“²⁴ Dále uvádí, že „zájmy, potřeby a nároky, které se týkají kvality života občanů komunity, jsou uspokojovány ve spolupráci s jejími dalšími příslušníky. Jejich zájmy a potřeby se mohou lišit. „*Lidé musí v komunitě o svých potřebách a zájmech diskutovat, informovat se o možných zdrojích pro jejich naplnění a společně hledat kompromisní řešení, která by alespoň částečně vyhovovala všem a pro nikoho nebyla prohrou.*“²⁵ Slovo „plánování“ definují jako „*proces, v jehož rámci se komunita chce dostat ze současné situace do budoucnosti, která by lépe vyhovovala občanům komunity.*“²⁶ Plánování je cestou z místa zvaného „současnost“ do místa pojmenovaného „dohodnutá budoucnost.“

2.3 Účastníci KPSS

Základní pilíř KPSS se zaměřuje na zapojení všech skupin obyvatelstva a snaží se přispět k vytvoření vhodných podmínek pro občany, kterým by mohly být poskytovány takové sociální služby, jaké si přejí, a aby se síť sociálních služeb rozvíjela s ohledem na skutečné potřeby všech, kterých se sociální služby dotýkají.

Z hlediska sociálních služeb jsou účastníky KPSS převážně *zadavatelé*, které představují zejména zástupci místní správy, *poskytovatelé*, jmenovitě např. občanská sdružení, neziskové organizace, příspěvkové organizace zřizované obcemi, kraji či státem, ale také např. církve nebo fyzické osoby, a dále *uživatelé* a *zpracovatelé* sociálních služeb a samozřejmě *široká veřejnost*.

2.3.1 Uživatelé

Uživateli rozumíme osoby v nepříznivé, životní nebo tíživé sociální situaci, kteří služby využívají, a kterým jsou tyto služby určeny. Jejich místo je v komunitním plánování sociálních služeb nepostradatelné, právě oni mohou vyjádřit svůj pohled, zviditelnit své zájmy, přímo se vyjádřit k tomu, co vnímají jako nejlepší a nejpotřebnější a spolupodílet se tak na utváření konečné podoby sociálních služeb.

Vyhledávání, následné oslovování a zapojování uživatelů do práce na komunitním plánování je nenahraditelná možnost, jak zjistit potřeby v sociálních službách, jak získat

²⁴ MATEROVÁ, J. *Komunitní plánování sociálních služeb – metodika*, Agora Central Europe – společnost pro demokracii a kulturu, Praha, 2004, str. 5.

²⁵ MATEROVÁ, J. *Komunitní plánování sociálních služeb – metodika*, Agora Central Europe – společnost pro demokracii a kulturu, Praha, 2004, str. 5.

²⁶ MATEROVÁ, J. *Komunitní plánování sociálních služeb – metodika*, Agora Central Europe – společnost pro demokracii a kulturu, Praha, 2004, str. 5.

dostatečné informace o kvalitě poskytovaných služeb, jak objevit existující mezery v jejich nabídce a jak objevit nové zdroje pro uspokojování potřeb.

Uživatelé a poskytovatelé zapojením do komunitního plánování získají:

- možnost podílet se na vytváření celkového systému sociálních služeb,
- příležitost prosazovat vlastní strategie, zájmy a cíle,
- příležitost k navázání nové spolupráce,
- informace o aktivitách, potřebách a trendech v oblasti sociálních služeb.

Získávání uživatelů sociálních služeb je velmi obtížné. Je to dáno tím, že každý člověk je individuum, a na každého platí něco jiného. Proto, aby byli do procesu KPSS zapojeni také uživatelé, je vhodné podle mého názoru pořádat různá setkání, prezentace či besedy, kde budou uživatelům poskytnuty základní informace o problematice KPSS, zároveň budou mít příležitost nahlédnout do materiálu, který by měl být napsán tak, aby mu všichni uživatelé porozuměli. Na těchto setkáních mohou mít uživatelé prostor k tomu, aby mohli vyslovit vlastní názor a zapojit se do diskuze. Odborníci tvrdí, že lepší než tištěný materiál, kterému mnohdy uživatelé nerozumí, bývá, když je rozebíraná problematika promítána a doplněna odborným výkladem. Zde mají uživatelé možnost ihned se dotazovat na věci, kterým příliš nerozumějí, a to může přispět k dobré oboustranné komunikaci.

2.3.2 Poskytovatelé

Za poskytovatele sociálních služeb považujeme ty subjekty, které dané služby poskytují a nabízejí bez ohledu na to, zda se jedná například o nestátní neziskové organizace, organizace zřízené obcí nebo krajem, příp. státem. Poskytovatelé vědí, jak jimi nabízené služby fungují, znají systémové a provozní záležitosti. Jejich přínos je proto v tomto ohledu nenahraditelný.

Poskytovatelem sociálních služeb může být:

- fyzická osoba,
- nestátní nezisková organizace,
- organizace zřízená obcí,
- organizace zřízená krajem,
- organizace zřízena státem aj.

Všichni poskytovatelé mají při KPSS rovné postavení, jejich cíle a záměry mají stejnou váhu.

2.3.3 Zadavatelé

Zadavatelé jsou ti, kdo jsou zodpovědní za zajištění sociálních služeb, které odpovídají místním potřebám obyvatel. Nejčastěji se jedná o obec a kraj, ale v současné době se velmi často setkáváme s tím, že zadavateli sociálních služeb mohou být také občanská sdružení či obecně prospěšné společnosti. Zadavatelé odpovídají za bezproblémové zajištění sociálních služeb na příslušném území a vstupují do procesu jako aktivní účastníci, zejména proto, že jsou garanty realizace výstupů komunitního plánování. Proto podpora komunitního plánování ze strany obce a jejích politických reprezentantů, představuje nejzákladnější podmínku pro jeho uskutečnění.

2.3.4 Veřejnost

Veřejností máme na mysli všechny ostatní zájemce, kterým nejsou sociální služby a zejména jejich fungování a poskytování lhostejné a jsou schopni aktivně přispět k vytvoření komunitního plánu nebo jeho realizace.

2.3.5 Zpracovatelé

Zpracovatelé kontrolují a koordinují proces komunitního plánování a průběžně zpracovávají dílčí písemné výstupy včetně konečné podoby komunitního plánu. V praxi mohou být použity následující možnosti:

- zpracovatel KP je obec nebo kraj a odborníkem na KPSS je tedy zaměstnanec obce či kraje,
- zpracovatelem je samosprávou pověřený subjekt – např. NNO; v takovém případě musí být role a spoluúčast obce či kraje předem dohodnuta, zejména musí být stanoveno, jak se obec procesu zpracování komunitního plánu zúčastní.

2.3.6 Další organizace

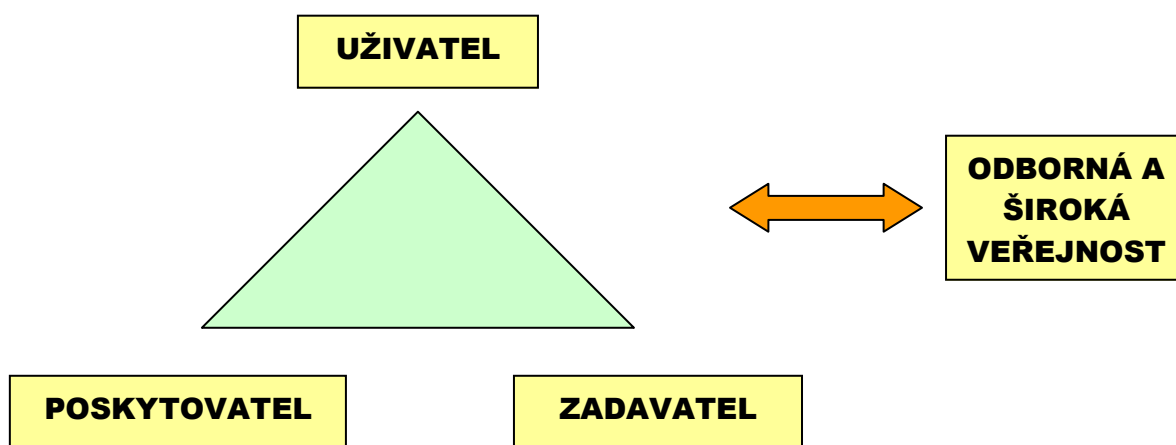
K přípravě KP jsou také velmi často osloveny a vyzvány ke spolupráci místní organizace, podnikatelé, ale i zájmové skupiny, kterých se poskytování sociálních služeb určitým způsobem dotýká, např. veřejné instituce, nemocnice, úřad práce, školy, nestátní neziskové organizace, policie, ale také občanské iniciativy, etnické skupiny včetně skupin, se kterými je obtížná komunikace.

Čím vyšší je míra zapojení dalších organizací, která se liší podle jejich dalšího podílu na naplňování priorit a cílů komunitního plánu, tím vyšší je efektivita procesu komunitního plánování.

Uvedené skupiny, zejména jejich zástupci v rámci společné práce, jednání a setkávání, vytvářejí efektivní systém spolupráce, navrhuji konečnou podobu sociálních služeb a podílejí se na realizaci jednotlivých opatření, která jsou konkrétněji popsána v daném komunitním plánu. Proces komunitního plánování je cyklický a jednotlivé kroky se v určitých intervalech vždy opakují. Velmi důležitou součástí procesu je totiž i sledování toho, nakolik je komunitní plán naplňován, co se již podařilo zrealizovat, nebo ve kterých oblastech je nutné navržený způsob řešení změnit.

Skupina, ve které jsou zastupováni všichni aktéři KPSS, tedy poskytovatelé, uživatelé a zadavatelé, se v odborné literatuře označuje jako **triáda nebo triangel**. Tuto skupinu z právního hlediska charakterizuje trojstranný vztah, kde je obvykle zadavatel odpovědný za to, že poskytne uživatelům potřebné sociální služby, což zajišťuje pomocí poskytovatelů. Je nutné, aby byly zastoupeny všechny skupiny KPSS. Princip triády považují odborníci za jeden z hlavních prvků KPSS, náležitostí, bez níž se KPSS vůbec nelze představit. Kromě již zmiňovaných aktérů KPSS se na tvorbě KPSS podílejí také další odborníci, představitelé institucí např. policie, nemocnice, odborní lékaři, úřady, příbuzní či blízcí uživatelů či široká veřejnost apod. Schéma, jak funguje princip komunitní triády, popisuje obr. 1.1.

Obr. 1.1 Komunitní triáda



Zdroj: Vlastní zpracování, dle Průvodce procesem komunitního plánování sociálních služeb, 2010.

2.4 Principy KPSS

Posláním komunitního plánování je zajistit dostupnost sociálních služeb v jednotlivých obcích nebo regionech. Na základě vymezení KPSS zjistíme, jaké služby mají být v obci, městě, regionu, aby odpovídaly specifikům místa, potřebám celé komunity i potřebám jednotlivců. Principy KPSS jsou při procesu KPSS uznávány a tvoří základ pro všechny aktivity bez ohledu na místo, kde jsou prováděny. Míra jejich naplňování je rozhodující pro kvalitu celého procesu. Mezi principy KPSS řadíme:²⁷

- **Partnerství spolupráce** – vychází z potřeb a cílů všech účastníků. Hlavním cílem této zásady je oslovit partnery a přizvat je ke spolupráci, k plánování postupu i k samotné realizaci akce. Důležité je zaměřit se na toho, koho oslovujeme. Se všemi zúčastněnými osobami je potřeba od začátku otevřeně komunikovat. Účastníky procesu spojuje společný záměr a představa, že bude nalezen způsob, jak stanovený problém vyřešit. Je tedy zřejmé, že se to bude týkat velké skupiny lidí či organizací. Účastníci KPSS na Jesenicku považují přímé oslovování účastníků za neefektivnější způsob, jak získat partnery pro spolupráci v procesu KPSS. Touto cestou mají možnost získat velké množství důležitých a potřebných informací a dat.

Tato fáze procesu plánování bývá praktikována zejména v počátcích procesu. „V Králověhradeckém kraji mají zkušenost, že zejména na počátku procesu by mělo být realizováno:

- osobní informování,
- osobní kontakty,
- osobní jednání.“²⁸

- **Zapojení místní společnosti** – znamená rovněž vybrat vhodný způsob komunikace s veřejností. Cílem těchto aktivit je zajistit průhlednost, zřetelnost a získání dostatečné důvěry, aby byla veřejnost ochotna sdělit svůj názor a poskytnout zpětnou vazbu. Informujeme veřejnost o tom, čeho chceme dosáhnout, o způsobu, jakým má být cílů dosaženo, kdo se bude podílet a jak. Pouhé předávání informací nestačí, veřejnost je třeba do procesu KPSS zapojit. K tomu je možné využít řadu ověřených postupů a metod. Tuto skutečnost si účastníci KPSS na Jesenicku uvědomovali a uskutečnili od roku 2006 několik jednání se širokou veřejností i s politickou reprezentací okresu Jeseník. Setkání se uskutečnila v několika obcích okresu Jeseník, kde byly prezentovány

²⁷ *Průvodce procesem komunitního plánování sociálních služeb*, Praha: MPSV ČR, 2004, str. 11.

²⁸ SKŘIČKOVÁ, Z. *Metodiky pro plánování sociálních služeb*, Praha, 2007, str. 16.

činnosti KPSS Jesenicko a veřejnost měla možnost seznámit se s procesem KPSS na Jesenicku. Aby se tato setkání mohla uskutečnit, spolupracovali účastníci KPSS Jesenicko s obecními úřady jednotlivých obcí v regionu a dále např. s Českým červeným křížem.

- **Potřeby, priority a směry rozvoje jsou stanoveny lidmi, kteří v obci žijí** - vytváření podmínek pro rozvoj sociální péče v souladu s místními předpoklady a zvyklostmi patří do samostatné působnosti obce. Lidé, kteří žijí v dané obci, by měli mít možnost vyjádřit svůj názor a podílet se na rozhodování o potřebách, které se jich týkají. Účastníci KPSS na Jesenicku se snažili vytvořit takové podmínky, aby měla veřejnost možnost stále více se podílet na rozhodování v procesu KPSS na Jesenicku, aby veřejnost věděla co se děje a co se právě chystá v procesu KPSS na Jesenicku. Mohu říci, že je účastníky KPSS veřejnost velmi dobře informována, ať už ve vydaných tiskovinách, tak na webových stránkách KPSS Jesenicko.
- **Průběh zpracování komunitního plánu je stejně důležitý jako jeho výstupy** - komunitní plánování je definováno jako proces, který se neustále opakuje. Jsou při něm zjišťovány potřeby a zdroje, které budou nejlépe odpovídat místním podmínkám a potřebám obyvatel. Nejdůležitější tedy při tomto procesu není jen zpracovat komunitní plán, ale důležitý je způsob, jak bude komunitní plán prováděn, a aby byla při jeho realizaci zachována spojitost. Zpracovaný komunitní plán sociálních služeb je pouze jedním z milníků plánovacího procesu.
- **Kompromis přání a možností** - kompromisní řešení mezi tím, co bychom chtěli, a tím co si můžeme dovolit. Kompromis přání a možností lze nalézt na konci jednání mezi zúčastněnými. Reálné je takové řešení odpovídající zdrojům, které máme k dispozici.

2.5 Proces a fáze KPSS

Proces komunitního plánování je cyklický, jeho nedílnou součástí je monitoring naplňování komunitního plánu, jak se daří jeho realizace, co je potřeba změnit. Komunitní plány se vytvářejí obvykle na období tří až pěti let, k aktualizaci musí docházet pravidelně většinou jedenkrát ročně.

Dle odborné literatury a různých znalců či expertů, kteří se věnují KPSS, rozlišujeme tři základní druhy komunitních plánů. Z hlediska délky období, pro které jsou komunitní plány tvořeny, je lze rozdělit na plány krátkodobé, střednědobé a dlouhodobé.²⁹

Postup KPSS může být v jednotlivých oblastech a regionech rozdílný, hodně záleží na různých aspektech, jako je např. počet obyvatel obce či města, využití finanční prostředky, velikost území, na kterém bude KPSS realizován apod. Postup KPSS a jeho jednotlivé fáze se popisují a vyučují v mnoha variantách, které se však od sebe příliš neliší.

Proces komunitního plánování, jak už nám jeho název naznačuje, se týká celé komunity. To znamená, že je založen na spolupráci a účasti různých stran. Hlavním a klíčovým subjektem pro komunitní plánování jsou obce, velmi důležitá je však také spolupráce obcí s krajem.

Každý proces KPSS je naprosto ojedinělý a koresponduje s konkrétní situací v jednotlivých městech nebo obcích. Proces KPSS je rozdělen do jednotlivých kroků. To ale v žádném případě neznamená, že jednotlivé kroky na sebe musí navazovat.³⁰

Proces komunitního plánování zpravidla dělíme na pět základních fází:³¹

1. přípravná fáze,
2. analytická fáze,
3. fáze návrhu plánu,
4. realizační fáze (implementace),
5. fáze hodnocení efektivity.

2.5.1 Přípravná fáze³²

Klíčovými prvky přípravné fáze jsou:

- získávání a proškolení lidí, kteří budou chtít v KPSS pracovat,
- vytvoření a ustanovení triády (3 zástupci: 1 zadavatel, 1 poskytovatel a 1 uživatel) a následné proškolení triády,
- dohody o přijetí společných principů a základních hodnot KPSS,

²⁹ MATEROVÁ, J.: *Komunitní plánování sociálních služeb – metodika*, Agora Central Europe – společnost pro demokracii a kulturu, Praha, 2004, str. 7.

³⁰ MATEROVÁ, J.: *Komunitní plánování sociálních služeb – metodika*, Agora Central Europe – společnost pro demokracii a kulturu, Praha, 2004, str. 11.

³¹ MATEROVÁ, J.: *Komunitní plánování sociálních služeb – metodika*, Agora Central Europe – společnost pro demokracii a kulturu, Praha, 2004, str. 12.

³² KPSS – metodika. Dostupné z <http://www.agora-ce.cz/> [on-line listopad 2009].

- zhodnocení současných podmínek důležitých pro zahájení procesu KPSS,
- zadání a vytvoření plánu práce na KPSS,
- ustanovení řídicích a rozhodovacích struktur, postupů, stanovení odpovědností, kompetencí,
- získání politické podpory ze strany obce,
- schválení řídicí a organizační struktury, plánu zpracování KPSS, včetně rozpočtu,
- propagace projektu KPSS ve městě – informační kampaň.

V přípravné fázi je důležité zabezpečit vhodné prostředí pro samotnou realizaci KPSS. Do první fáze spadá samotná příprava od schválení projektu zastupitelstvem města či obce, přes určení hlavního koordinátora celého procesu KPSS, stanovení odboru, který bude proces KPSS zaštiťovat, nastavení organizační a rozhodovací struktury procesu KPSS, ustanovení a proškolení členů triády, řídicí a konzultační skupiny až k informační kampani pro veřejnost.

Proto, aby celý proces měl hladký průběh, je velmi důležité vytvořit vhodné podmínky pro oslovení, získávání a přizvání dalších spolupracovníků, kteří se budou na KPSS podílet. Dále je kladen důraz na to, aby bylo zaručené rovnoměrné zastoupení všech tří stran – zadavatelů, poskytovatelů a uživatelů. V celém procesu KPSS se považuje získávání uživatelů a dlouhodobé udržení jejich aktivity za nejtěžší.

Součástí první fáze je také získání politické podpory, pravidelného předkládání zpráv, osobní setkání členů řídicí skupiny s politiky, se členy městských a obecních zastupitelstev, aby i oni pochopili principy komunitního plánování a stanovené cíle přijali za své.

Při sledování a hodnocení, jak jsou naplňovány priority a způsoby práce, je třeba se začít zabývat po schválení komunitního plánu zastupitelstvy obcí, měst a krajů. Tento proces má řídicí skupině umožnit získání informací o průběhu komunitního plánu, nebo zda realizace dosavadního komunitního plánu odpovídá původnímu plánu, hlídá daný časový harmonogram akce a umožní více se věnovat oblastem, které mohou být problematické.

Druhým důležitým krokem po vytvoření efektivního systému hodnocení je vznik tzv. kontrolního týmu, který je pověřen sledováním jednotlivých kroků při provádění KP.

2.5.2 Analytická fáze

V analytické fázi je hlavním cílem získat všechna důležitá vstupní data pro plánování. V této druhé fázi pak probíhají nejrůznější analýzy a průzkumy, zejména socio-demografické analýzy a distribuce dotazníků pro poskytovatele, příprava analýzy poskytovatelů sociálních

služeb ve smyslu lidských, finančních a materiálních zdrojů, příprava adresáře poskytovatelů sociálních služeb, získávání informací od uživatelů, veřejná setkání, analýza potřeb uživatelů, případně SWOT analýza celé komunity. Průběžně by se již také měly ustanovit pracovní skupiny včetně vedoucích pro jednotlivé cílové skupiny. Opět je důležité zapojit širokou veřejnost jako potencionální uživatele sociálních služeb.

Souhrnný pohled na aktuální situaci na území komunity získáme z následujících analýz:

- **SWOT analýzy za jednotlivé cílové skupiny uživatel** - SWOT analýza zpravidla bývá úvodní fází strategického plánování. SWOT analýza definuje slabé a silné stránky, příležitosti či hrozby systému sociálních služeb. Smyslem je shrnutí vnitřních a vnějších faktorů ovlivňujících systém sociálních služeb.³³ SWOT analýza se velmi osvědčila, je to metoda rozboru organizace, města nebo regionu, která se soustřeďuje na popis daného území z hlediska čtyř základních charakteristik: hrozby, příležitosti, přednosti a nedostatky.
 - **Silné stránky (Strengths)** – priority oboru, zaměření činnosti, přednosti obce, města, kraje.
 - **Slabé stránky (Weaknesses)** – v této části jsou rozebíraná slabá místa v oboru, činnostech, obcích, městech a krajích.
 - **Příležitosti (Opportunities)** – tento oddíl analýzy navrhuje a rozebírá vhodné možnosti budoucího rozvoje oboru, činnosti eventuálně oblasti.
 - **Hrozby (Threats)** – v této části analýzy objevíme hrozby, které mohou ovlivnit silné stránky a příležitosti.
- **Demografické údaje o komunitě** – socio-demografická analýza nám umožní získat informace, které jsou významně důležité při tvorbě KP. Nashromážděné zprávy nám dávají přehled o počtu, vývoji nebo rodinném stavu obyvatel, národnostním složení, státním občanství nebo náboženském vyznání obyvatel, vzdělanostní struktuře obyvatel. Dále máme informace o ekonomické aktivitě, výši nezaměstnanosti a sociálním zabezpečení, stavu kriminality, dopravě nebo sociálních službách ve zkoumané lokalitě. Podle odborníků, kteří pracují v oblasti sociálních služeb, je velmi důležité mít demografickou analýzu pečlivě zpracovanou, musí být přesně určeno, jak bude socio-demografická analýza uplatněna a seznámit s ní všechny účastníky KPSS.

³³ ROSECKÝ, D.: *Komunitní plánování sociálních služeb – základní postupy*, České Budějovice, 2004, str. 4.

- **Statistiky poskytnuté z úřadu práce** – nám poskytují informace např. o výši nezaměstnanosti, absolventech škol, o nabídce a poptávce na trhu práce, zaměstnání cizinců, statistikách výdělků nebo o výdajích na státní politiku zaměstnanosti apod.
- **Statistiky z Českého statistického úřadu** – poskytují informace z různých oblastí a oborů např. z ekonomiky, z trhu práce, vědy a výzkumu apod.
- **Mapy služeb za jednotlivé cílové skupiny uživatelů** – zpracované mapy nám umožní získat základní informace mimo jiné o stavu poskytovaných služeb v dané lokalitě, o finančních prostředcích vynaložených na zlepšení kvality sociálních služeb, o počtu sociálních zařízení, pracovníků či uživatelů apod. Údaje, které zjistíme ze zpracovaných map, nám mohou posloužit k různým statistikám, analýzám, ale i k sepsání odborných katalogů nebo brožurek.
- **Analýza finančních toků v systému sociálních služeb** – následující finanční analýza nám rekapituluje všechny vynaložené finanční prostředky, které byly poskytnuty do systému sociálních služeb na určitém území. Dále máme možnost zjistit, kolik financí bylo potřeba k zajištění určitého typu služeb, anebo jakou finanční částkou se na systému sociálních služeb podíleli jednotliví poskytovatelé těchto služeb.
- **Analýza potřeb uživatelů** – potřeby uživatelů sociálních služeb jsou odlišné. Tyto potřeby zjišťujeme postupně během celého procesu KPSS a se získanými výsledky seznamujeme jak účastníky KPSS, tak širokou veřejnost. Z této analýzy máme možnost získat informace o kvalitě a dostupnosti poskytovaných sociálních službách, ale i které sociální služby uživatelé nejčastěji vyhledávají, nebo které sociální služby chybějí.

Výše uvedené etapy analytické fáze KPSS jsou velmi důležité pro zpracování kvalitního komunitního plánu. Z uvedených analýz je možné získat velké množství důležitých informací, které je nutno znát ještě předtím, než se začne komunitní plánování realizovat. Za nejdůležitější je považována socio-demografická analýza. Její výsledky slouží ke zpracování předpovědi budoucího vývoje ve sledované oblasti.

Velmi důležitá je i analýza finančních toků v systému sociálních služeb v dané lokalitě, která ukazuje dokonalý přehled o vynaložených finančních prostředcích. Mohou se zde ale objevit problémy spojené s oslovením a získáním poskytovatelů ke spolupráci.

Neméně významná je i analýza potřeb uživatelů. Potřeby uživatelů zjišťují nejčastěji formou dotazníků nebo osobních setkání.

2.5.3 Fáze návrhu plánu

Třetí fáze KPSS je pak ve znamení vlastní koncepce KPSS. Nejprve si jednotlivé pracovní skupiny stanoví priority, které dále rozpracují do dílčích opatření a úkolů. Tak vznikne koncepce komunitního plánu, která je následně představena veřejnosti a předložena k připomínkování, po vypořádání připomínek předložena zastupitelstvu ke schválení. Teprve poté je koncepce rozpracována do podoby samotného komunitního plánu, který je opětovně předložen zastupitelstvu ke schválení. Dále se provádí plnění plánu a jeho průběžná aktualizace.

2.5.4 Realizační fáze

V této fázi je nejpodstatnější komunikace uvnitř týmů realizátorů i navenek, tj. s občany, podnikateli a představiteli veřejné správy. Tato část se věnuje postupnému uskutečňování schválených plánů. Implementační fáze je zaměřena na realizaci cílů a opatření, které jsou naplánovány a schváleny. Proto, aby tato fáze byla úspěšná, je potřeba použití různých metod a faktorů. Je nutné si upřesnit organizační struktury, které pro tuto fázi zpracovávají monitorovací tabulky, hodnotící kritéria, pomocí kterých je hodnocena úspěšnost naplňování cílů a opatření. V této fázi vzniká velmi důležitý dokument „Systém přijímání změn“. Sestavený komunitní plán reaguje na aktuální změny, které lze díky tomuto dokumentu objektivně posoudit a následně zpracovat.

Plán je naplňován s využitím pracovních skupin, kde se stanoví priority a vytvoří se obvykle roční realizační plány, průběžně se monitoruje a vyhodnocuje postup implementace a vytvářejí se podpůrné systémy pro implementaci.

2.5.5 Fáze hodnocení efektivity

Systémem hodnocení, monitorování způsobů práce a naplňování priorit a cílů je třeba se zabývat až po schválení KP zastupitelstvy obcí, měst a krajů. Hodnocení se většinou realizuje po jednotlivých rocích a zpracovává se i celkové vyhodnocení za uplynulé období, na které byl plán zpracován. Hodnotí se podle jasně definovaných indikátorů, výsledky hodnocení jsou zpřístupněny všem a jsou využity pro nalezení a odstranění slabých míst a pro celkové zlepšení procesu.

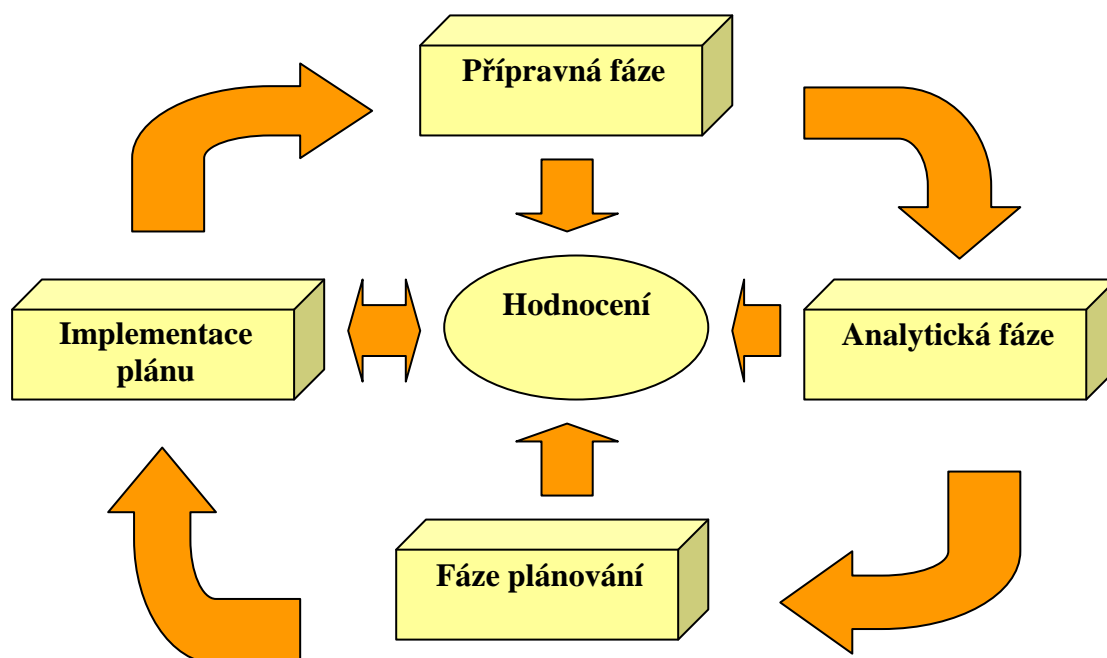
Hodnocení efektivity je podmínkou dalšího pokračování projektu i nalezení jeho slabých míst a shrnuje hodnocení různých zájmových skupin v rámci komunity – tj. cílových skupin, místní správy, místních občanů, sponzorů a dárců. Nejčastěji se používají tyto metody:

- dotazníky a průzkumy veřejného mínění, které umožňují standardní přístup ke sledovanému jevu, ovšem nevýhodou je jejich náročné vyhodnocení nebo nízká návratnost,
- organizovaná diskuze s více lidmi, kteří se účastní programu sociálních služeb,
- přezkoumání záznamů organizace – např. zápisy z jednání, zprávy, výroční zprávy aj.

Je třeba zdůraznit, že fáze hodnocení efektivity, je proces, který je třeba důkladně plánovat. „V opačném případě může dojít například k tomu, že nebudou monitorovány potřebné ukazatele, nebo že uživatelé nedostanou informace, které potřebují či naopak budou zahlceni informace, které nepotřebují.“³⁴

Obrázek 1.2 popisuje provázanost mezi jednotlivými fázemi komunitního plánování sociálních služeb.

Obr. 1.2 Fáze KPSS



Zdroj: Vlastní zpracování, dle ZATLOUKAL, L. *Plánování rozvoje sociálních služeb metodou komunitního plánování*, (2008), str. 46.

³⁴ ZATLOUKAL, L. *Plánování rozvoje sociálních služeb metodou komunitního plánování*, Olomouc, 2008, str. 181.

2.6 Přínosy KPSS³⁵

▪ Efektivní zvyšování dostupnosti sociálních služeb na místní úrovni

Každá obec, město nebo region má své specifické, místní, ekonomické a demografické podmínky, které nám určují, jaké typy sociálních služeb jsou v daném místě potřebné a jaké služby je možné z dostupných finančních prostředků zajistit. Při KPSS musí být zohledněny místní podmínky. Důležitou součástí plánování je zejména:

- „zpracování socio-demografické analýzy a prognózy demografických změn,
- analýza potřeb uživatelů služeb,
- široké zapojení místních aktérů v celém procesu plánování,
- analýza finančních toků v sociálních službách na místní úrovni.“³⁶

▪ Hospodárné využívání finančních prostředků v systému sociálních služeb

Finanční prostředky v systému sociálních služeb jsou poskytovány jen na ty služby, které jsou potřebné. K určení potřebnosti sociálních služeb patří:

- „analýza potřeb místních uživatelů služeb,
- zjištění kapacity poskytovatelů služeb,
- stanovení priorit během strategického plánování.“³⁷

▪ Transparentní a srozumitelné využívání finančních prostředků v systému sociálních služeb

Zapojení zadavatelů, poskytovatelů, uživatelů a široké veřejnosti do plánování způsobu, jakým budou využívány finanční prostředky, posiluje transparentnost rozhodování. „Je-li veřejnost o průběhu plánovacího procesu a jednotlivých krocích postupu informována a má možnost se do něj aktivně zapojit, získává hlubší a ucelenější pohled na oblast sociálních služeb a postup při plánování i rozhodování o sociálních službách se stane průhlednějším.“³⁸

▪ Pružná reakce na změny potřeb na místní úrovni

- Průběžným monitorováním, zda jsou stanovené cíle i jednotlivá opatření naplňovány, získáme pravidelnou a důslednou aktualizaci komunitního plánu.
- Cyklickým opakováním procesu plánování dochází k zachycení změn, které se v mezidobí objevily, a je tak možné na ně reagovat.

³⁵ Návrhy kapitol pro KPSS. Dostupné z <http://www.kpss.cz/> [on-line listopad 2009].

³⁶ Návrhy kapitol pro KPSS. Dostupné z <http://www.kpss.cz/> [on-line listopad 2009].

³⁷ Návrhy kapitol pro KPSS. Dostupné z <http://www.kpss.cz/> [on-line listopad 2009].

³⁸ *Průvodce procesem komunitního plánování sociálních služeb*, Praha: MPSV 2004, str. 11.

▪ Přínosy plynoucí ze zapojení veřejnosti

Hlavní podstatou procesu KPSS je zapojení široké veřejnosti, jehož přínosy jsou pragmatické, ekonomické i sociálně-politické. Pokud je veřejnost do procesu sociálních služeb zapojována, získává potřebné informace o sociálních službách.

2.7 Úskalí KPSS³⁹

Proces KPSS s sebou přináší také řadu úskalí, která jsou obvykle charakterizována specifickými podmínkami místních sociálních služeb.

Občané byli dlouho omezováni ve svých možnostech a právech starat se sami o sebe. Abychom se mohli znovu vrátit do normálního stavu, kdy obec, sousedé, příbuzní aj. se starají zcela samozřejmě o své blízké, kteří danou pomoc potřebují, musíme je k tomu začít znovu vést. Mezi tři nejvýznamnější úskalí procesu KPSS řadíme:⁴⁰

1. Uživatelé sociálních služeb jsou nejvíce znevýhodněni právě tím, že svou sociální službu přijímají a užívají. A právě tento handicap brání uživatelům zapojit se do průběhu komunitního plánování.
2. Přenášení pravomocí v procesu komunitního plánování se zabývá otázkou, jak vyřešit přenesení kompetencí, které se týkají rozhodování a sociálních služeb z úrovně úřadu a samosprávy na občany.
3. Zapojení komunity do rozhodování o sociálních službách, jejich fungování, řízení, rozvoji či útlumu. Veřejnost má právo být informována o sociálních službách, pokud tomu tak není, není to chyba veřejnosti, ale těch, kdo mají povinnost informace zveřejňovat. Je pro ně pohodlnější neztrácet čas a nervy prací se zapojováním veřejností do rozhodování. V důsledku toho však budou právě oni, kdo na tuto pohodlnost doplatí.

³⁹ Srov. ÚLEHLA, I. *Úskalí komunitního plánování- přednáška konference v Sokolově 24.10.2004.*

⁴⁰ Srov. ÚLEHLA, I. *Úskalí komunitního plánování- přednáška konference v Sokolově 24.10.2004.*

3 KRITÉRIA STŘEDNĚDOBÉHO PLÁNOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

V prvním oddílu této kapitoly se podrobněji věnuji KPSS na Jesenicku, blíže definuji jednotlivé etapy KPSS na Jesenicku. V druhé části kapitoly charakterizují možné přístupy ke stanovení měřítek kvality procesu KPSS⁴¹ a podrobněji se zabývám jednotlivými kritérii kvality střednědobého plánování.

3.1 Historie KPSS na Jesenicku⁴²

První zmínky o KPSS na Jesenicku se objevily v roce 2003. Tehdejšími představiteli města Jeseníku bylo nabídnuto, aby se zapojili do projektu Olomouckého kraje, který se týkal komunitního plánování. Do projektu byla zapojena i nestátní nezisková organizace EPICO. Cílem tohoto projektu bylo vzdělávat a proškolit základní triádu a šířit principy KPSS pomocí médií a v první řadě získat základní informace pro samotnou realizaci prvního projektu Komunitního plánování, který měl platit na celém území Olomouckého kraje. Zapojení a aktivní účast Města Jeseníku v pilotních projektech Olomouckého kraje nebo jeho partnery byly schváleny Usnesením Rady města ze dne 24. února 2003.

Samotný vzdělávací program, který měl podporovat komunitní plánování, probíhal od září až do prosince roku 2003. Na programu pracovala triáda v počtu pěti členů, kterou tvořili zástupci zadavatelů, poskytovatelů a uživatelů KPSS. Všichni členové triády, jenž prošli vzdělávacím programem organizace Komunitní plánování o.p.s, obdrželi osvědčení a začali pracovat v řídicí skupině. Hlavním cílem tohoto programu bylo získání nutných znalostí a dovedností všech účastníků v oblasti komunitního plánování. Získané poznatky měli účastníci možnost praktikovat ve svých obcích, městech a regionech.

Další možnost setkat se jak s poskytovateli, tak i uživateli KPSS a vzájemně si vyměňovat informace a zkušenosti, získat impuls pro další práci, byla při konání sportovních a společenských akcí, prezentací a veřejných setkání s občany. Zde mohli poskytovatelé prezentovat svoji organizaci a měli příležitost seznámit občany s vlastními výrobky, jako jsou jednoduché letáky, propagační předměty apod.

⁴¹ SEDLÁKOVÁ, J. *Kvalita komunitního plánování sociálních služeb*, Praha, 2008, str. 39.

⁴² KPSS Jesenicko. Dostupné z <http://kpj.mujs.cz/> [on-line listopad 2009].

Přelom roku 2004/2005 znamenal pro triádu další krok vpřed. Úspěšně byla vydána brožura pod názvem „Poskytovatelé sociálních služeb na Jesenicku“, s podrobným popisem činností všech poskytovatelů sociálních služeb, kontaktů, konkrétních cílových skupin uživatelů apod. Triádě se dařilo i v ostatních oblastech, rozhodla se podpořit plánování na celém území Jesenicka, vytvořila své oficiální internetové stránky, získala všeobecnou podporu zástupců jednotlivých obcí v regionu, začala spolupracovat např. s účelovými zařízeními církve, s občanskými sdruženími, příspěvkovými organizacemi, zařízeními obcí či obecně prospěšnými organizacemi, které působí na území celého Jesenicka. Tím, že triáda začala rozšiřovat své služby, se snažila o získání finančních prostředků na svou činnost z dotačních titulů MPSV ČR.

Zahájení procesu komunitního plánování v Jesenickém regionu bylo velmi složité a nejisté, protože komunitní plánování „*je organizačně velmi náročná práce, neboť území okresu Jeseník je rozlohou velké, s větším počtem malých obcí a skládá se ze čtyř mikroregionů – Javornícko, Žulovsko, Jesenícko a Zlatohorsko.*“⁴³, které mají dohromady celkem 24 měst a obcí.

Proces komunitního plánování na Jesenicku, od začátku až po schválení prvního komunitního plánu, rozdělili odborníci v této oblasti na dvě odlišné etapy. V první etapě, která probíhala v letech 2004 a 2005, byly získány nové zkušenosti a poznatky v oblasti komunitního plánování, dále se navazovaly kontakty se všemi účastníky KPSS. Počátek druhé etapy se datuje od začátku roku 2006. Od roku 2006 se stalo Město Jeseník partnerem projektu „Podpora realizace KPSS v Olomouckém kraji“, a tím získalo podporu od Rady Sdružení měst a obcí Jesenicka (dále jen SMOJ).

V průběhu celého procesu byly dodržovány všechny důležité principy, které souvisely s metodou „komunitního plánování“. „*Vycházelo se též z myšlenky, že každý má právo se starat o věci veřejné a společné, že každý má právo se vyjádřit a nikdo nesmí být vylučován diskriminován.*“⁴⁴ V průběhu celého období byla široká veřejnost okresu Jeseník informována o jednotlivých krocích, výstupech a výsledcích činnosti KPSS Jesenícko.

⁴³ Komunitní plán sociálních služeb na Jesenicku na období let 2007-2010. Praha: MMR ČR, 2006, str.10.

⁴⁴ Komunitní plán sociálních služeb na Jesenicku na období let 2007-2010. Praha: MMR ČR, 2006, str. 10.

3.2 První etapa KPSS na Jesenicku v období let 2004-2005

I v průběhu první etapy KPSS na Jesenicku se vyskytly problémy, které museli účastníci KPSS řešit. Prvním problémem k řešení bylo získání finančních prostředků KPSS pro toto období. Rada Města Jeseníku odsouhlasila na svém zasedání finanční částku 30.000 Kč na rok 2004 pro účely KPSS. Tato částka samozřejmě nemohla pokrýt všechny náklady spojené s procesem komunitního plánování.

Při realizaci první etapy KPSS na Jesenicku došlo k problémům, kdy členové řídicí skupiny podcenili přípravu organizační struktury, byla zvolena pouze koordinátorka KPSS a byly opomenuty další posty jako např. předseda ŘS.⁴⁵ Jiná chyba nastala při použití SWOT analýzy, která byla bohužel vytvořena i pro ostatní účely a zcela neodpovídala tehdejšímu stavu sociálních služeb v regionu. Nová, v pořadí už třetí chyba byla, že nebyl vytvořen jednací řád a statut ŘS. Nebyl přesně stanoven smysl, činnost a stanovení kompetencí ŘS a často docházelo k nedorozuměním a problémům s komunikací mezi členy ŘS.⁴⁶

Další překážkou při realizaci první fáze byla neexistence PS, jejich struktura, pracovní činnosti, úkoly či stanovení kompetencí členů PS. V tomto období pracovalo na Jesenicku pouze několik dobrovolných skupin a sdružení, ale byla potřeba ustanovit PS.

Dále bylo na počátku, kdy se zaváděl proces komunitního plánování, problematické oslovit a přimět zástupce poskytovatelů a uživatelů, ale i široké veřejnosti ke spolupráci. Mohlo to být zapříčiněno tím, že v období, kdy byl KPSS na Jesenicku teprve zaváděn, neměli všichni účastníci KPSS, ani široká veřejnost k dispozici veškeré informace týkající se KPSS. Málokdo si dovedl představit, co takové komunitní plánování obnáší. Toho si byli účastníci KPSS na Jesenicku vědomi a snažili se získat po obcích aktivní spolupráci, nejen pasivní souhlas s komunitním plánováním, museli tomu přizpůsobit veškerou strategii a podávat větší množství srozumitelných informací.

V závěru této podkapitoly chci shrnout nejdůležitější okamžiky první etapy. Nejdůležitější v první etapě KPSS na Jesenicku bylo, že proces KPSS se podařilo schválit ve všech dvaceti čtyřech obcích okresu Jeseník. Podařilo se získat potřebné množství finančních prostředků, které byly nezbytné pro realizaci KPSS na Jesenicku. S komunitním plánem byli seznámeni všichni představitelé města Jeseníku, političtí reprezentanti i široká veřejnost. Výsledkem mělo být dohodnutí spolupráce na komunitním plánování.

⁴⁵ Komunitní plán sociálních služeb na Jesenicku na období let 2007-2010. Praha: MMR ČR, 2006, str. 11.

⁴⁶ Komunitní plán sociálních služeb na Jesenicku na období let 2007-2010. Praha: MMR ČR, 2006, str. 11.

Během první fáze KPSS na Jesenicku se podařilo vytvořit internetové stránky, kde byly k dispozici veškeré aktuální informace o celém průběhu KPSS a aktivitách ŘS, poskytovatelů a uživatelů. Pro širokou veřejnost byly vydány informační materiály o KPSS a brožura o poskytovatelích sociálních služeb v okrese Jeseník.

Dále se všem účastníkům KPSS na Jesenicku podařilo objasnit základní poslání, principy i metody komunitního plánování. Byl vytvořen dobře fungující systém sociálních služeb v okrese Jeseník, klienti měli možnost využívat sociální služby, které potřebují a bez nichž by se neobešli.

Zlepšila se i komunikace mezi všemi aktéry KPSS a bylo vytvořeno vhodné prostředí pro efektivní poskytování sociálních služeb.

3.3 Druhá etapa KPSS na Jesenicku v období let 2006-2007

Druhá etapa KPSS na Jesenicku byla podle účastníků KPSS na Jesenicku určitě významnější a propracovanější než etapa první. Členové ŘS, poskytovatelé i uživatelé KPSS byli již lépe seznámeni se sociální situací v regionu, uměli se lépe orientovat v dané problematice a v neposlední řadě měli více zkušeností a kontaktů na odborníky a spolupracovníky.⁴⁷

V říjnu a listopadu roku 2005 získali zástupci měst III. stupně Olomouckého kraje možnost zapojit se do projektu „Podpora komunitního plánování sociálních služeb v Olomouckém kraji“⁴⁸. Dne 3. listopadu 2005 proběhlo setkání všech zástupců oslovených měst a na základě výsledků z těchto jednání byla dne 1. prosince 2005 podepsána smlouva o partnerství.⁴⁹ V únoru roku 2006 se uskutečnilo první oficiální setkání řídicí skupiny, na tomto setkání si členové ŘS ujasnili nejdůležitější skutečnosti týkající se KPSS na Jesenicku. Prioritou pro ŘS se stala informační činnost a rozhodnutí o realizaci KPSS na celém území okresu Jeseník. Komunitní plánování bylo v průběhu přípravy komunitního plánu prezentováno na mnoha akcích. Dne 3. března 2006 se uskutečnilo jednání s politickými reprezentanty okresu Jeseník, kde se zástupci jednotlivých obcí měli vyjádřit, zda chtějí spolupracovat s KPSS Jesenicko.

V tomto období začala ŘS mapovat aktuální stav sociálních služeb na Jesenicku. Věnovala se zejména k přípravě potřebných dat, výzkumů a analýz pro práci pracovních skupin, které

⁴⁷ Komunitní plán sociálních služeb na Jesenicku na období let 2007-2010. Praha: MMR ČR, 2006, str. 11.

⁴⁸ Komunitní plán sociálních služeb na Jesenicku na období let 2007-2010. Praha: MMR ČR, 2006, str. 10.

⁴⁹ Průběžná zpráva o KPSS v měsících leden až duben 2006.

byly v měsíci červnu kontaktovány.⁵⁰ V červenci 2006 byl vydán článek, který informoval občany o partnerství města Jeseníku s projektem „Podpora realizace KPSS v Olomouckém kraji“ a o chystaných aktivitách. Občané byli přizváni ke spolupráci, měli možnost posílat své náměty nebo připomínky, které by mohly přispět ke zlepšení životní úrovně obyvatel.

V závěrečné fázi projektu byla odsouhlasená první verze KPSS a její zveřejnění na webových stránkách města Jeseníku, kde byl k dispozici také seznam všech obcí v okrese Jeseník, které se projektu zúčastnily. První návrh komunitního plánu sociálních služeb na Jesenicku byl vytvořen na období let 2007 až 2010. Zastupitelstvem města Jeseník byl schválen na 4. zasedání zastupitelstva města Jeseníku dne 14. června 2007.⁵¹ Organizační strukturu subjektů působících v Komunitním plánování sociálních služeb Jesenicko zobrazuje příloha č. 1.

Na závěr této podkapitoly uvádím shrnutí nejdůležitějších skutečností druhé etapy. Jedním z nejdůležitějších kroků druhé etapy bylo vytvoření organizační struktury ŘS, stanovení odpovědností, kompetencí jednotlivých osob i pracovních skupin. Dále se účastníkům KPSS na Jesenicku podařilo vytvořit návrh a schválení statutu a jednacího řádu ŘS a PS, které jsou k nahlédnutí na webových stránkách KPSS Jesenicko.

Vytvořené pracovní skupiny byly zaměřeny na jednotlivé cílové skupiny uživatelů:⁵²

- pracovní skupina senioři,
- pracovní skupina osob zdravotně postižených a zdravotně znevýhodněných,
- pracovní skupina osob sociálně vyloučených nebo ohrožených sociálním vyloučením.

Pracovní skupiny začaly pracovat, až když byly k dispozici všechny potřebné dokumenty, mezi které patří např.:

- ankety s uživateli služeb,
- dotazníky pro zadavatele,
- dotazníky pro poskytovatele,
- socio-demografická analýza okrese Jeseník,
- analýza potřeb uživatelů sociálních služeb na Jesenicku,
- finanční analýza sociálních služeb na Jesenicku.

⁵⁰ *Komunitní plán sociálních služeb na Jesenicku na období let 2007-2010.* Praha: MMR ČR, 2006, str. 11.

⁵¹ *Komunitní plán sociálních služeb na Jesenicku na období let 2007-2010.* Praha: MMR ČR, 2006, str. 14.

⁵² *Komunitní plán sociálních služeb na Jesenicku na období let 2007-2010.* Praha: MMR ČR, 2006, str. 30.

Pracovní skupiny se začaly scházet v březnu 2006. Všechny tři pracovní skupiny přijaly na svém zasedání statut a jednací řád ŘS.

3.4 Kritéria kvality plánování sociálních služeb

Kritéria kvality plánování sociálních služeb byla poprvé popsána v rámci veřejné zakázky Ministerstva práce a sociálních věcí České republiky „Zajištění místní a typové dostupnosti sociálních služeb“, která byla vyhlášena 15. února 2005. Hlavním cílem této veřejné zakázky bylo zajistit metodicky jednotný přístup k plánování sociálních služeb na místní a regionální úrovni. Dílčím cílem se stalo vytvoření postupu pro plánování sociálních služeb na lokální/regionální úrovni, který měl podporovat spolupráci zástupců uživatelů, zadavatelů, poskytovatelů sociálních služeb a veřejnosti. Poslední dílčí cíl, kterému se věnovala veřejná zakázka, bylo zpracování návrhů pro další metodické vedení systému plánování sociálních služeb a následné ukončení projektu.

Kritéria kvality plánování sociálních služeb mohou být využívána krajskými vzdělavateli – metodiky KPSS, kteří je smejí používat v procesu plánování sociálních služeb v jednotlivých obcích, např. při vzdělávání a koordinování plánování sociálních služeb.

Kritéria kvality plánování jsou nástrojem, jenž slouží k dosažení kvality sociálních služeb. A právě za tímto účelem byla vytvořena pracovní skupina složená z odborníků v oblasti plánování sociálních služeb na všech úrovních, tedy na úrovni obcí, krajů, MPSV ČR či nestátní neziskové organizace. Celý proces tvorby kritérií by měl být v souladu s cíli národní sociální politiky, která je v současnosti určována cíli a strategiemi Evropské unie, například Evropským sociálním programem nebo prioritami Evropské sociální charty rady Evropy.⁵³ V obou uvedených dokumentech jsou pojmenovány sociální služby mající být tzv. šité na míru konkrétnímu uživateli.

Kritéria kvality plánování mají důležitý význam pro zahájení procesu KPSS. Před časem si veřejnost začala všimnout odlišné kvality poskytování sociálních služeb. MPSV ČR problém, který se týkal odlišného poskytování sociálních služeb, začalo řešit s mnoha odborníky z různých oborů, kteří se otázkou sociálních služeb aktivně věnují. Výsledkem tohoto procesu bylo zpracování standardů kvality sociálních služeb, které ještě v dnešní době velká část odborníků nepovažuje za samozřejmost.

⁵³ Kritéria kvality plánování sociálních služeb. Dostupné z <http://www.mpsv.cz/> [on-line listopad 2009].

„ *Kritéria kvality plánování sociálních služeb vznikla v průběhu 1. – 3. čtvrtletí roku 2007 v pracovní skupině*“⁵⁴, jejich verze byla ověřena v několika městech ČR např. v Havlíčkově Brodě, Hradci Králové, Kostelci nad Orlicí, Jindřichově Hradci, Olomouci, Praze 12, Táboře, Ústí nad Labem aj.

Samotná kritéria kvality jsou členěna do osmi klíčových oblastí. Každá klíčová oblast obsahuje:⁵⁵

- **popis klíčové oblasti,**
- **definici kritéria kvality,**
- **důkaz, indikátor,**
- **hodnocení a doporučení.**

Každá klíčová oblast má rozčleněna logicky na sebe navazující kritéria. Pomocí těchto kritérií lze stanovit, co je v procesu kvalitní a kde jsou kritická místa, která jsou odrazovým můstkem pro zkvalitňování procesu a jeho výstupů.

Kritéria jsou zaměřena na následující klíčové oblasti konkrétních procesů komunitního plánování sociálních služeb a jejich výstupů:⁵⁶

1. Legitimita

Začátek každého komunitního plánu probíhá tak, že proces KPSS musí nejprve projít kritériem legitimacy. Tímto je kritérium považováno za jedno z nejdůležitějších. Proto, aby kritérium bylo naplněno, musí splnit předepsanou právní formu. Toto kritérium klade důraz na platná pravidla, která musí být dodržena, kdyby tomu tak nebylo, kritérium by nebylo platné.

Aby se mohlo s komunitním plánem sociálních služeb na daném území začít, musí být schválený, buď Zastupitelstvem města, nebo Radou města, kde by měl být KPSS realizován. Samospráva města či obce v samostatné působnosti vytváří střednědobý plán rozvoje sociálních služeb. Vše je zaznamenáno ve vyhlášce obce/města. V tomto bodě obvykle dochází ke schválení prvního komunitního plánu sociálních služeb. Když je KPSS schválen samosprávou, kritérium je naplněno.

⁵⁴ Kritéria kvality plánování sociálních služeb. Dostupné z <http://www.mpsv.cz/> [on-line listopad 2009].

⁵⁵ *Kritéria kvality plánování sociálních služeb*. Praha: MPSV ČR, 2003, str. 16.

⁵⁶ SEDLÁKOVÁ, J. *Kvalita komunitního plánování sociálních služeb*, Praha, 2008, str. 45 a str. 46.

Ověření:

- Existuje usnesení samosprávy, které schvaluje přihlášení se k procesu plánování sociálních služeb a souhlasí se zahájením procesu plánování sociálních služeb.
- Existuje usnesení samosprávy, které schvaluje vytvoření Plánu rozvoje sociálních služeb.
- Projekt, který schválí Zastupitelstvo města, pak obsahuje poslání a cíl procesu, územní dosah, harmonogram časového a finančního určení procesu, organizační strukturu, dále jsou v projektu definovány výstupy procesu a někdy může obsahovat i personální zajištění včetně vymezení pravomocí.

2. *Popis aktuální situace*

Další kritérium kvality popisuje aktuální sociální situaci na daném území. Jejím hlavním cílem je shromáždit statistické údaje, které by mohly být využitelné pro KPSS. Obsahuje obecné informace o daném území, jeho obyvatelstvu, vzdělanostní struktuře obyvatelstva, ekonomické aktivitě regionu, nezaměstnanosti, struktuře nezaměstnaných, aktivní politice zaměstnanosti, kriminalitě, sociální péči, lidech v nepříznivé sociální situaci, sociálních a souvisejících službách v regionu a vybraných společenských jevech, které jsou shromážděny a uspořádány tak, aby mohly sloužit jako podklad pro práci všech účastníků procesu KPSS.⁵⁷ V této oblasti bychom měli nalézt odpovědi na otázky: „Co má být zjištěno a proč?“, „Jakými metodami?“, „Jakými prostředky?“ a „Jaké je využití?“

Všichni aktéři KPSS mají k dispozici Analýzu existujících zdrojů, která je důležitá pro zajištění sociálních služeb v daném regionu. Analýza obsahuje všechny nezbytné údaje potřebné pro proces KPSS na daném území. Získané údaje je vždy lépe ověřit z více zdrojů, také je odborníky doporučeno zpracování i vlastního průzkumu.

V prvním Komunitním plánu sociálních služeb v analytické fázi jsou poprvé provedeny výzkumy poskytovatelů a uživatelů KPSS, časem je třeba provést jejich aktualizace a ověřit si jejich priority. Výzkumy uživatelů je doporučeno provádět pokaždé před zahájením tvorby komunitního plánu.

Ověření:

- K dispozici je Analýza poskytovatelů sociálních služeb na daném území.

⁵⁷ SKŘIČKOVÁ, Z. *Metodiky pro plánování sociálních služeb*, Praha, 2007, str. 41.

- Porovnání zdrojů a potřeb existuje v písemné podobě, nebo mohlo proběhnout pouze v diskusi a důkaz je pak zjištěn pomocí rozhovoru. Ten musí proběhnout s lidmi z různých názorových skupin.

3. Kvalifikace a kompetentnost

V tomto kritériu kvality sociálních služeb je důležité, že jsou stanoveny konkrétní požadavky na kvalifikaci a kompetentnost osob, které působí v oblasti sociálních služeb. Požadavky jsou zaznamenány také v organizační struktuře procesu plánování. Dále je pro všechny aktéry KPSS na daném území zabezpečeno vzdělávání a proškolení v sociální oblasti. Minimální počet hodin je dohodnutý na 8 hodin za rok.

Osoby, které se podílejí na koordinačních, metodických, konzultačních, analytických a vzdělávacích činnostech v rámci procesu plánování sociálních služeb, musí mít potřebnou kvalifikaci, znalosti a dovednosti.

Ověření:

- Organizační struktura je stanovena buď v projektové dokumentaci, nebo ve Statutu a Jednacím řádu řídicí skupiny a pracovních skupin pro komunitní plánování sociálních služeb na daném území.
- V průběhu plánování se uskutečnily vzdělávací kurzy a semináře pro všechny účastníky procesu, ti pak měli možnost dotazovat se a konzultovat problémy s koordinátorem či metodikem KPSS. Důkazem jsou obvykle zápisy řídicí skupiny či pracovních skupin, tiskové zprávy, které se zveřejňují na internetu.

4. Řízení procesu plánování

Proces plánování sociálních služeb je řízen efektivně a transparentně. V tomto kritériu kvality je zajištěn přenos informací ve všech úrovních procesu plánování.

Důležité je, aby zde byla definována organizační struktura procesu plánování, popis činností, rozhodovací pravomoci a odpovědnosti jednotlivých pozic. Dále musí být zpracována a schválena pravidla, která budou upravovat postavení a způsoby jednání skupin, které se podílejí na plánování sociálních služeb.

Odborníci věnující se oblasti sociálních služeb, doporučují zjednodušit původní jednací řády na základní pravidla komunikace a kompetencí mezi účastníky procesu KPSS. Všichni členové pracovních skupin by měli být obeznámeni s postupy práce a s formou výstupů pracovních skupin a kontrolovat, zda podle toho postupují. Při jednání jak řídicí skupiny, tak pracovních skupin, které se podílejí na plánování sociálních skupin, je upřednostňováno

konsensuální rozhodování. Aby dobře fungovala výměna zkušeností a členové informovali o výstupech jednotlivých pracovních skupin, je zajištěna informovanost uvnitř systému KPSS.

Ověření:

- Organizační struktura je stanovena buď v projektové dokumentaci, nebo ve Statutu a Jednacím řádu řídící skupiny a pracovních skupin pro komunitní plánování sociálních služeb na daném území.
- Pravidla, která upravují postavení organizace a způsob jednání pracovních skupin jsou zpracována, schválena a uplatňována v praxi.
- Výstupy z jednotlivých pracovních skupin jsou kompatibilní, jak je zřejmé ze zápisů z jednání, ale zejména z výsledného komunitního plánu.
- Konsensuální rozhodování je patrné ze zápisů řídící skupiny a pracovních skupin. Rozhodnutí byla přijímána v diskusi a shodou.
- Způsob informování a předávání informací pro řídící skupinu a pracovní skupiny je popsán ve Statutu a Jednacím řádu řídící skupiny a pracovních skupin pro komunitní plánování sociálních služeb na daném území.

5. Zapojování

Do procesu KPSS jsou aktivně zapojováni všichni aktéři komunitního plánování sociálních služeb. Za aktéry KPSS považujeme všechny uživatele, poskytovatele, zadavatele KPSS, dále zainteresované skupiny a veřejnost.

Existuje přesně vypracovaný plán zapojení aktérů, který je k dispozici v písemné podobě, buď u aktérů KPSS nebo na webových stránkách KPSS. V tomto Plánu komunitního plánování je doložen postup zapojování, je zde třeba popis „mechanismů“, dle získaných zkušeností KPSS.

Uživatelé, poskytovatelé i zadavatelé jsou zastoupeni v organizační struktuře a podílejí se na rozhodování, dále jsou zapojeni do přípravy a zpracování Plánu rozvoje sociálních služeb a veřejnost má možnost připomínkovat priority a opatření a opatření. Důležité je vše podrobně popsat.

Ověření:

- Projektová dokumentace nebo Statut a Jedací řád řídící skupiny a pracovních skupin pro KPSS na daném území popisuje účel a způsoby zapojování všech aktérů. Ti jsou informováni např. prostřednictvím tiskových zpráv a internetu.

- Zapojování uživatelů, poskytovatelů a zadavatelů do řídicí skupiny a pracovních skupin dokládá jejich seznam, který je zveřejněný na internetu a v dokumentu Komunitního plánování sociálních služeb.

6. Plán rozvoje sociálních služeb

Plán rozvoje sociálních služeb je výstupem procesu plánování a je vytvořen vždy na určité časové období. V tomto plánu musí být vždy uveden účel a způsob využití plánu. Plán rozvoje sociálních služeb obsahuje náležitosti jako je popis současného stavu, analýzu existujících zdrojů a potřeb daného území, strategii rozvoje sociálních služeb v území, způsob financování systému sociálních služeb, sledování a vyhodnocování Plánu rozvoje sociálních služeb, odpovědnost zúčastněných subjektů. Plán je v aktivitách provázaný a je v souladu s dokumenty nižší a vyšší úrovně.

Plán rozvoje sociálních služeb je v souladu s jeho záměrem a jsou v něm odděleny sociální služby od ostatních služeb. Existují zde vazby mezi prioritami, opatřeními a aktivitami.

Ověření:

- V Komunitním plánu a jeho přílohách jsou popsány oblasti uvedené v kritériu.
- Komunitní plán a jeho přílohy jsou v souladu s Projektovou dokumentací nebo se Statutem a Jednacím řádem řídicí skupiny a pracovních skupin pro komunitní plánování sociálních služeb na daném území.
- V současné době nejsou definovány žádné požadavky Kraje a MPSV ČR na kompatibilitu výstupu.
- V Plánu jsou odděleny sociální služby od ostatních služeb.

7. Informovanost

Obyvatelům, kteří žijí na daném území, jsou průběžně poskytovány dostupné informace, které se týkají plánování a poskytování sociálních služeb. Existuje písemný postup, jak je možno informovat širokou veřejnost.

V tomto kritériu kvality je nutno popsat, jak byly poskytovány informace, kým a jak byla zajištěna dostupnost informací, jejich srozumitelnost atd.

Jsou doloženy způsoby, četnost a aktuálnost informování. Důležité je, zde doložit způsob informování, četnost či rozsah informací, zaměření informací na širokou veřejnost atd.

Ověření:

- Projektová dokumentace nebo Statut a Jednací řád řídicí skupiny a pracovních skupin pro komunitní plánování sociálních služeb na daném území popisuje osoby, které jsou

odpovědný za poskytování informací, jejich umístění, účel a způsob poskytování informací nebo četnost informování.

- Veškeré informace, které se týkají KPSS na daném území, jsou zveřejňovány na internetu, a dále pak také prostřednictvím tiskových zpráv. Způsob zveřejňování informací odpovídá postupu, který je uveden v projektové dokumentaci nebo ve Statutu a Jednacím řádu řídicí skupiny a pracovních skupin pro komunitní plánování sociálních služeb na daném území.

8. Zvyšování kvality procesu

Zvyšování kvality procesu patří mezi poslední kritéria kvality, které musí být splněny, aby byl KPSS kvalitní.

Proces plánování sociálních služeb je průběžně monitorován a vyhodnocován, zjištění z těchto činností jsou využívány ke zvyšování kvality procesu. Existují postupy pro monitorování a vyhodnocování klíčových oblastí v procesu plánování sociálních služeb a implementace Plánu. Pro systém monitorování je doporučeno, aby byl vypracován v písemné podobě.

Součástí KPSS musí být také Monitorovací plán, kritéria hodnocení, stanovení zodpovědnosti za monitorování a vyhodnocování.

V procesu je také využívána externí podpora, např. spolupráce s neziskovou organizací Komunitní plánování o.p.s., jejímž posláním je šířit a prosazovat principy a metody komunitního plánování.

Ověření:

- Postupy pro monitorování a vyhodnocování procesu plánování jsou popsány v projektové dokumentaci nebo ve Statutu a Jednacím řádu řídicí skupiny a pracovních skupin pro komunitní plánování sociálních služeb na daném území. Zde jsou také stanoveny odpovědné osoby i postup monitorování a vyhodnocování procesu plánování.
- Písemné důkazy jsou zejména monitorovací zprávy, ale také hodnocení dílčích aktivit, která jsou zveřejněná na internetu.
- Externí podpora je zajištěna především koordinátorem a metodikem KPSS.

„Kritéria by měla podle MPSV ČR být za finanční podpory Evropského sociálního fondu dále rozpracována a zpřesňována. Rovněž se předpokládá vytvoření metodiky, která by podrobněji popisovala způsoby hodnocení jednotlivých kritérií.“⁵⁸

Smyslem hledání možností, jak zvýšit kvalitu procesu KPSS je nejen snaha o nalezení efektivního a potřebám komunity hotovujícího způsobu, jak zajistit dostupné a kvalitní sociální služby ve vymezeném území, ale také vazba na krajské plánování sociálních služeb.

V současné době využitelnost plánů na místní úrovni pro krajské plánování naráží na problém nesourodosti. Jedním z možných kroků ke sblížení jednotlivých plánů a procesů může být právě naplňování měřítek kvality.⁵⁹

⁵⁸ Kritéria kvality plánování sociálních služeb. Dostupné z <http://www.mpsv.cz/> [on-line listopad 2009].

⁵⁹ SEDLÁKOVÁ, J. *Kvalita komunitního plánování sociálních služeb*, (2008), str. 46.

4 POROVNÁNÍ KOMUNITNÍHO PLÁNOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB NA JESENICKU S KRITÉRII KVALITY

Všechny informace pro zpracování této kapitoly jsem čerpala z aktuálního Komunitního plánu sociálních služeb na Jesenicku na období let 2007 až 2010, dále ze Statutu a Jednacího řádu řídicí skupiny a pracovních skupin pro komunitní plánování sociálních služeb na Jesenicku, Sociálně demografické analýzy okresu Jeseník 2010, z dokumentu Monitoring KPSS Jesenicko a ze zápisů z porad ŘS.

Od počátku roku 2010 pracují aktéři KPSS na Jesenicku na aktualizaci komunitního plánu, který by měl být oporou jak pro současnou síť sociálních služeb, tak i pro další rozvojové cíle pro sociální oblast a oblasti související. Aktéři KPSS na Jesenicku očekávají schválení aktualizace Komunitního plánu sociálních služeb v měsíci červnu 2010.

V následujícím textu podrobně popisují stupeň naplňování jednotlivých kritérií v procesu KPSS na Jesenicku.

4.1 Legitimita

První z kritérií, které určují kvalitu sociálních služeb, je kritérium legitimacy. Obecně je toto kritérium charakterizováno jako proces plánování sociálních služeb, který je v území legitimní, pokud je schválen samosprávou.

Obvykle je předmětem hodnocení to, zda jsou naplněny tyto části kritéria:

- I/1** Samospráva schválila usnesením vytvoření KP sociálních služeb.
- I/2** Je schválen záměr tvorby KP sociálních služeb a obsahuje prvky obsažené v popisu kritéria.
- I/3** KP sociálních služeb je schválen samosprávou.

I/1 Samospráva schválila usnesením vytvoření Komunitního plánu sociálních služeb.
--

Schválení Komunitního plánu sociálních služeb patří do samostatné působnosti obce, města či kraje. Vytvoření KP sociálních služeb musí být schváleno samosprávou.

Plánování sociálních služeb v obcích není povinné. Každá obec si může vytvořit svůj Komunitní plán sociálních služeb samostatně. V zákoně není určeno, který orgán má o plánování rozhodovat – jde o působnost obecní rady, kterou si může vyhradit zastupitelstvo obce. Komunitní plánování má smysl v přiměřeně velkých celcích, tento plánovací proces

může realizovat několik obcí společně. V územně členěných městech je třeba přihlídnout k jeho statutu.

Důkaz, indikátor kvality	Ve městě Jeseník se o komunitním plánování začalo hovořit na počátku roku 2003. Rada města Jeseníku schválila účast v projektu „Podpora komunitního plánování sociálních služeb na Jesenicku“ a statutární zástupci jednotlivých obcí potvrdili návratku za jednotlivé obce a města o spolupráci při sestavování komunitního plánu. Návrh komunitního plánu byl rovněž rozeslán ke schválení všem obecním úřadům v okrese Jeseník. Postupně byl návrh schválen všemi obcemi.
Hodnocení	Kritérium je naplněno. Komunitní plán sociálních služeb je kompletní a je archivován v Archivu města Jeseníku, dále je přístupný na webových stránkách města Jeseník a to do doby, dokud nebude schválen plán nový.

Z následujícího shrnutí lze vidět, že toto kritérium KPSS na Jesenicku splňuje na 100%. Současné zastupitelstvo města Jeseníku je prvním, které se touto problematikou zabývalo a povedlo se mu komunitní plánování úspěšně realizovat. Předpokládám, že i další nově zvolení zástupci města budou pokračovat v podpoře komunitního plánování sociálních služeb i nadále, protože z mého pohledu je to velmi zajímavé a aktuální téma, kterému je nutno věnovat pozornost i v budoucnu.

I/2 Je schválen záměr tvorby Komunitního plánu sociálních služeb a obsahuje prvky obsažené v popisu kritéria.

Další část prvního kritéria kvality je schválena samosprávou, pokud obsahuje minimálně uvedené náležitosti:

- a) poslání a cíl procesu komunitního plánování,
- b) vymezení spolupráce,
- c) časový a finanční harmonogram procesu,
- d) organizační struktura subjektů, kteří působí v KPSS Jesenicko,
- e) personální zajištění včetně vymezení pravomocí,
- f) definované výstupy procesu.

Důkaz, indikátor kvality	<p>Zapojení a aktivní účast Města Jeseník v pilotních projektech Olomouckého kraje nebo jeho partnery byly schváleny Usnesením Rady města ze dne 24. února 2003. Město Jeseník přímo koordinuje a zastřešuje KPSS na Jesenicku a zároveň spolufinancuje KPSS na Jesenicku a to např. tím, že se podílí na materiálním zajištění a tvorbě či tisku některých materiálů.</p> <p>Zastupitelstvo města Jeseníku schválilo Komunitní plán sociálních služeb na Jesenicku dne 14. června 2007 pod č.j. 192. Projekt komunitního plánování obsahuje posláním i cíl komunitního plánování, vymezení spolupráce, harmonogram procesu a organizační strukturu.</p> <p>Jako první krok před naplňováním komunitního plánu byla potřeba zjistit jeho schválení v jednotlivých obcích okresu Jeseník, protože plánovacím územím byl celý okres.</p> <p>Výsledkem KPSS je komunitní plán a ve fázi realizace jsou jednotlivé výstupy definovány v tabulkách opatření.</p>
Hodnocení	<p>Kritérium je naplněno. Kritérium bylo postupně naplňováno v průběhu procesu plánování. Na počátku procesu bylo stanoveno posláním a cíle, vymezení spolupráce, kdy se ŘS rozhodla vytvořit plán pro celý okres Jeseník a byl rovněž vytvořen časový harmonogram, částečně s finančním určením. Částečně proto, že byla Radou města Jeseníku schválena částka 30.000 Kč, což bylo pro celý proces nedostačující. Problémy měla řídicí skupina v počátcích práce, kdy nestanovila organizační strukturu, což pocítili při pracovních setkáních. Organizační struktura byla vytvořena až v roce 2006, kdy byla podepsána Smlouva o partnerství v rámci projektu „Podpora komunitního plánování sociálních služeb v Olomouckém kraji“. V první fázi byla většina zodpovědnosti ponechána na koordinátorce KPSS, jako zaměstnankyni MěÚ, která měla komunitní plánování částečně určeno pracovní náplní. Od počátku roku 2006, kdy byla vytvořena organizační struktura, stanoveny kompetence jednotlivých členů, byl do jednotlivých setkání řídicí skupiny vnesen určitý řád.⁶⁰</p>

Záměr komunitního plánu je schválen samosprávou a obsahuje náležitosti uvedené výše. Veškeré náležitosti potřebné pro naplnění tohoto kritéria kvality Komunitní plán sociálních služeb na Jesenicku splňuje v plném rozsahu. Organizační struktura a ostatní součástí tohoto kritéria byly naplněny od počátku procesu plánování.

Důležité, co v této části obsahuje Komunitní plán sociálních služeb na Jesenicku je to, že se komunitní plán podařilo schválit ve všech 24 obcích okresu Jeseník. Obce, které schválily KPSS na Jesenicku podrobněji, uvádí příloha č. 2.

⁶⁰ MACKOVÁ, Jana. *Analýza procesu komunitního plánování z pohledu člena řídicí skupiny*. Olomouc, 2008. 65 s. Absolventská práce (DiS.). CARITAS, VOŠS, 2008.

I/3	Komunitní plán sociálních služeb je schválen samosprávou.
------------	--

I další ze zkoumaných kritérií kvality je KPSS na Jesenicku splněno. Plán rozvoje sociálních služeb je schválen samosprávou, v našem případě tedy Zastupitelstvem města Jeseníku. Z aktuálního komunitního plánu sociálních služeb na Jesenicku, který byl vytvořen účastníky KPSS Jesenicko je vidět, že je zpracován na velmi dobré úrovni.

Důkaz, indikátor kvality	Komunitní plán sociálních služeb na období let 2007 až 2010 byl schválen na 4. zasedání Zastupitelstva města Jeseníku dne 14. června 2007 pod č.j. 192. V současné době je tedy KPSS schválen. KPSS schválily také všechny obce regionu. Další Komunitní plán sociálních služeb na další období bude aktualizován v měsíci červnu 2010.
Hodnocení	Kritérium je naplněno.

V současné době je komunitní plán sociálních služeb realizován ve všech obcích regionu včetně města Jeseníku. Jak si lze povšimnout, aktualizace proběhne již v letošním roce, kde bude možné odstranit zjištěné nedostatky a také příležitost navrhnout nové a lepší návrhy, které by mohly vést ke zdokonalení systému sociálních služeb ve městě Jeseníku a jeho okolí i v dalších letech.

Název dokumentu by měl být „Komunitní plán sociálních služeb a služeb souvisejících na Jesenicku na období pro roky 2011 až 2013.“ Aktualizace komunitního plánu byla předložena Radě Města Jeseníku dne 27. listopadu 2009, byla vzata na vědomí monitorovací zpráva a provedením aktualizace byl pověřen Odbor sociálních věcí a zdravotnictví Městského úřadu v Jeseníku. Plánovacím územím by mělo být i nadále území Jesenicka, jako spádové území obce s rozšířenou působností.

4.2 Popis aktuální situace

Dalším důležitým kritériem je aktuální situace sociálních služeb na daném území. Odborníci jej charakterizují jako popis aktuální situace zahrnující údaje o současných sociálních službách, analýzu existujících zdrojů pro zajištění sociálních služeb a analýzu potřeb.

Předmětem hodnocení kritéria kvality je, zda jsou naplněny následující části kritéria:

- II/1** Analýza existujících zdrojů pro zjištění sociálních služeb obsahuje všechny potřebné údaje.

II/2 Zjišťování potřeb existuje, je kvalitní, opakovatelné a kontrolovatelné.

II/3 Analýza zdrojů pro zajištění sociálních služeb je vztažena ke zjištěným potřebám.

II/1 Analýza existujících zdrojů pro zjištění sociálních služeb obsahuje všechny potřebné údaje.

V tomto kritériu kvality je velmi důležité, aby byl k dispozici dokument „Analýza existujících zdrojů pro zajištění sociálních služeb“. Tato analýza musí obsahovat především:

- a) přehled sociálních služeb v Jesenickém regionu,
- b) analýza finančních toků v sociálních službách na Jesenicku,
- c) socio-demografickou analýzu okresu Jeseník.

Důkaz, indikátor kvality	<p>a) Existuje stručný přehled poskytovatelů sociálních služeb na Jesenicku, je součástí Katalogu poskytovatelů sociálních služeb, který byl vytvořen již v roce 2005. Katalog poskytovatelů představuje pouze část této práce, po provedení různých šetření existuje úplná databáze všech poskytovatelů sociálních služeb v elektronické podobě, která je pravidelně aktualizována.</p> <p>b) Analýza finančních toků v sociálních službách na Jesenicku je obsahem Finanční analýzy sociálních služeb na Jesenicku. Finanční analýza byla zpracována metodikem KPSS Olomouckého kraje působícím na Jesenicku v první čtvrtletí roku 2007. Dokument shrnuje finanční prostředky, se kterými disponovali poskytovatelé sociálních služeb na tomto území.</p> <p>c) Existuje socio-demografická analýza okresu Jeseník, která byla zpracována manažerem KPSS na Jesenicku Mgr. Jiřím Kovalčíkem a externím spolupracovníkem Petrem Laštovicou. Analýza byla zpracována jakou součástí první fáze KPSS a jejím cílem bylo přehledně zpracovat demografické údaje o území okresu Jeseník.</p>
Hodnocení	<p>Kritérium je naplněno. Důkaz existuje v písemné podobě a obsahuje všechny uvedené části.</p>

Analýza existujících zdrojů pro zajištění sociálních služeb na Jesenicku, obsahuje všechny náležitosti, které si do této analýzy zahrnuli účastníci KPSS na Jesenicku. Proto i toto kritérium kvality KPSS na Jesenicku splňuje v celé míře. Do analýzy existujících zdrojů pro zjištění sociálních služeb si každá obec, město či kraj může zpracovat to, co tam chce mít či zjistit, které služby občanům scházejí.

II/2 Zjišťování potřeb občanů existuje, je kvalitní, opakovatelné a kontrolovatelné.

Zjištění nutná k naplnění tohoto kritéria se zabývají potřebami občanů, které musí být kvalitní, opakovatelné a kontrolovatelné účastníky KPSS.

Všechny potřebné informace a základní údaje o těchto potřebách je možné nalézt v dokumentu „Analýza potřeb“. Při zpracování Analýzy potřeb bylo osloveno cca 300 respondentů, z toho 80% uživatelů sociálních služeb a 20% široké veřejnosti.

Důkaz, indikátor kvality	<p>a) Analýza potřeb, které by mohly být vyřešeny prostřednictvím sociálních služeb, je obsažena v Analýze potřeb uživatelů sociálních služeb na Jesenicku.</p> <p>b) Analýza výstupů komunitních plánů jednotlivých měst a obcí na území okresu Jeseník se zaměřuje na poskytování a potřebnost sociálních služeb v jednotlivých lokalitách.</p> <p>c) Existuje souhrnná zpráva z analýz potřeb uživatelů sociálních služeb na Jesenicku. V plné verzi je k dispozici pouze u členů ŘS a PS. Veřejnost má možnost nahlédnout do zúžené verze, která je dostupná na webových stránkách města Jeseník, v sekci komunitního plánování a dále ho mají k dispozici členové KPSS Jesenicko.</p> <p>d) Další informace o poskytovatelích sociálních služeb nalezneme v Registru poskytovatelů sociálních služeb.</p> <p>e) Socio-demografická analýza okresu Jeseník.</p> <p>f) Popis finanční analýzy sociálních služeb na Jesenicku.</p>
Hodnocení	<p>Kritérium je naplněno. Důkaz existuje v písemné podobě. K dispozici jsou velmi dobře zpracované analýzy:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ potřeb uživatelů sociálních služeb na Jesenicku, ▪ poskytovatelů sociálních služeb na Jesenicku, ▪ finanční a ▪ socio-demografická.

Také toto kritérium je naplněno v KPSS na Jesenicku. Nejčastěji se účastníci KPSS na Jesenicku ptají na potřeby lidí pomocí dotazníků.

Potřeby občanů nelze určit na několik let dopředu. Potřeby se neustále mění, stejně jako prostředí, ve kterém na ně můžeme reagovat. Jako příklad mohu uvést - stará paní v dotazníku vyplní, že nic nepotřebuje, ale za týden si může zlomit nohu a rázem může využít celodenní pečovatelskou službu.

II/3 Analýza zdrojů pro zajištění sociálních služeb je vztažena ke zjištěným potřebám.

Komunitní plán sociálních služeb na Jesenicku obsahuje Analýzu zdrojů pro zjištění sociálních služeb. Tato analýza musí být vztažena ke zjištěným potřebám, aby bylo toto kritérium kvality naplněno.

Důkaz, indikátor kvality	<p>Zjištěné zdroje byly porovnány se zjištěnými potřebami. Porovnání stávajících sociálních služeb na Jesenicku s uživatelskou potřebností bylo zjištěno prostřednictvím diskusí s veřejností, dále byla vytvořena SWOT analýza stavu sociálních služeb na území okresu Jeseník. Probíhala veřejná setkání, kde byly prezentovány činnosti ŘS a PS. Veřejnost také byla seznámena s vizí nového systému sociálních služeb na Jesenicku.</p> <p>Jak uvádí zápis ŘS ze dne 10. října 2008, na schválení byly předloženy dva rozvojové cíle:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ zajištění dostupnosti sociálních služeb pro děti, mládež a rodinu na území okresu Jeseník a▪ zajištění dostupnosti pobytových sociálních služeb pro osoby bez přístřeší v regionu Zlatohorsko, Žulovsko a Javornicko. <p>První cíl vyšel z potřeby souladu se Střednědobým plánem rozvoje sociálních služeb Olomouckého kraje a byl doporučen ke schválení příslušnou pracovní skupinou. Druhý cíl vychází z lokální potřeby, která vyplynula z jednání jako chybějící služba v daných regionech. Oba návrhy byly jednohlasně schváleny, zařazeny do komunitního plánu.</p>
Hodnocení	Kritérium je naplněno.

4.3 Kvalifikace a kompetentnost

Mezi další kritéria kvality patří také kvalifikace a kompetentnost. Obecná charakteristika tohoto kritéria zní, že jsou to osoby, které se podílejí na koordinačních, metodických, konzultačních, analytických a vzdělávacích činnostech v rámci procesu plánování sociálních služeb mají potřebnou kvalifikaci, znalosti a dovednosti.

Předmětem hodnocení tohoto kritéria je zda:

- III/1** Jsou stanoveny požadavky na kvalifikaci a kompetentnost osob v organizační struktuře procesu.
- III/2** Je zajištěno vzdělávání účastníků procesu.

III/1 Jsou stanoveny požadavky na kvalifikaci a kompetentnost osob v organizační struktuře procesu.
--

V tomto kritériu jsou stanoveny alespoň minimální požadavky na kvalifikaci a kompetentnost osob v organizační struktuře procesu plánování sociálních služeb. Tyto požadavky odpovídají vykonaným činnostem na konkrétních pozicích.

Důkaz, indikátor kvality	<p>Komunitní plánování na Jesenicku nebylo uskutečňováno zaměstnanci v pracovním poměru, ale stejně jako i v řadě jiných měst dobrovolníky, kteří tuto činnost vykonávali nad rámec svých pracovních činností. Všichni pracovali v sociálních službách jako poskytovatelé, a proto byli ochotni zapojit se do komunitního plánování. V první fázi komunitního plánování, kritérium naplněno nebylo vůbec, organizační struktura byla vytvořena ve druhé fázi, od roku 2006. Kompetence byly určeny částečně. Kritérium bylo naplněno zčásti, protože se hodnotí celý proces, nejen některá část.</p> <p>Práce v řídicí skupině i v pracovních skupinách je skupinovou prací, kterou mohou ovlivnit různé faktory, např. jací lidé ve skupinách pracují, jaké mají vlastnosti nebo zkušenosti v sociální oblasti, jak respektují daná pravidla, či jak jsou schopni aktivně se účastnit práce ve skupinách, jaká je jejich motivace pro zapojení do KPSS.</p>
Hodnocení	<p>Kritérium není naplněno. V organizační struktuře nejsou stanoveny žádné požadavky na kvalifikaci a kompetentnost osob, to lze dohledat ve Statutu a Jednacím řádu řídicí skupiny a pracovních skupin pro komunitní plánování sociálních služeb na Jesenicku.</p>

Následující kritérium kvality je první, které KPSS na Jesenicku nesplňuje. Vzhledem k tomu, že na Jesenicku pracovali na tvorbě KP lidé dobrovolně, nejsou tedy kladeny žádné požadavky na odbornou kvalifikaci.

Pro získání více schopných lidí, bez ohledu na jejich odbornost v sociální oblasti, uvádím pár příkladů pro zvýšení motivace těchto lidí, aby pracovali v této oblasti.

- Už při oslovování lidí mít finanční prostředky na alespoň nějakou finanční odměnu, protože nikdo nechce svůj volný čas trávit u jakékoli práce zadarmo.
- Výhody pro organizace, jejichž pracovníci se budou podílet na tvorbě plánu (třeba jim navrhnout zdarma reklamu a tím zviditelnit svojí organizaci, možnost např. podání inzerátů zdarma aj.).
- Bezplatné vzdělávací kurzy, školení pro účastníky KPSS.
- Získat finanční prostředky na alespoň částečné proplacení nákladů spojených s touto prací např. proplacení cestovních výloh nebo pohonných hmot.

III/2 Je zajištěno vzdělávání účastníků procesu.

Následující kritérium kvality zkoumá, zda a jak je zajištěno vzdělávání účastníků procesu plánování sociálních služeb.

Proces vzdělávání a formování pracovních schopností se stává celoživotním procesem. Vzdělávání je mimořádně silným nástrojem rozvoje kompetencí. Náklady na vzdělávání jsou dobře vynaloženými investicemi a v dnešní době s krátkou dobou návratností.

Důkaz, indikátor kvality	<p>Na podzim roku 2003 prošli všichni členové ŘS vzdělávacím programem k podpoře KPSS. Program probíhal v Olomouci a zúčastnilo se ho pět členů ŘS. Všichni členové po absolvování vzdělávacího programu obdrželi osvědčení.</p> <p>Jak uvádí zápis ŘS ze dne 2. října 2007, prošli členové ŘS proškolením k implementaci dne 2. listopadu 2007.</p> <p>Na přelomu roku 2006/2007 se pro všechny členy PS uskutečnilo v Jeseníku školení k činnosti pracovních skupin v KPSS. Na území okresu Jeseník byly stanoveny tři pracovní skupiny.</p> <p>Všichni účastníci KPSS na Jesenicku mají možnost dotazovat se a konzultovat své problémy s koordinátorkou KPSS na Jesenicku či metodikem KPSS na Jesenicku.</p>
Hodnocení	<p>Kritérium je naplněno. Pro všechny účastníky procesu je zajištěno vzdělávání během jejich aktivního zapojení v procesu plánování sociálních služeb.</p>

4.4 Řízení procesu plánování

Charakteristika tohoto kritéria kvality bývá označena jako proces plánování, který je efektivně a transparentně řízen. Je zajištěn přenos informací ve všech úrovních procesu plánování.

Předmětem hodnocení je, zda:

- IV/1** Je definována organizační struktura procesu plánování, popis činností, rozhodovací pravomoci a zodpovědnosti jednotlivých pozic.
- IV/2** Jsou zpracována a schválena pravidla upravující postavení a způsoby jednání skupin podílejících se na plánování sociálních služeb.
- IV/3** Členové pracovních skupin jsou obeznámeni s postupy práce a s formou výstupů pracovních skupin a zda podle toho postupují.
- IV/4** Při jednání skupin podílejících se na plánování sociálních služeb je upřednostňováno konsensuální rozhodování.

IV/5 Je zajištěna informovanost uvnitř systému.

IV/1 Je definována organizační struktura procesu plánování, popis činností, rozhodovací pravomoci a zodpovědnosti jednotlivých pozic.

První část kritéria kvality se zabývá definicí organizační struktury procesu plánování, popisem činností, rozhodovacími pravomocemi a zodpovědností jednotlivých pozic.

Důkaz, indikátor kvality	Organizační struktura KPSS na Jesenicku je vytvořena. Právě tvorba organizační struktury byla hlavním úkolem řídicí skupiny, jakmile byla vytvořena, byl schválen statut a jednací řád a byla zvolena předsedkyně řídicí skupiny. Poté řídicí skupina přijala nové členy. Kompetence, členství a povinnosti jednotlivých skupin (ŘS, PS) a osob (koordinátor, manažer, předseda řídicí skupiny) jsou vymezeny ve Statutu a Jednacím řádu ŘS a PS. Ke spolupráci byl také přizván metodik KPSS. Dne 15. května 2007 bylo toto kritérium naplněno. Informuje o tom Tisková zpráva o KPSS z roku 2007.
Hodnocení	Kritérium je naplněno. Informace, které byly potřeba ke zjištění skutečností tohoto kritéria kvality, jsem získala přečtením a prostudováním Statutu a Jednacího řádu řídicí skupiny a pracovních skupin pro komunitní plánování sociálních služeb na Jesenicku.

IV/2 Jsou zpracována a schválená pravidla upravující postavení a způsoby jednání skupin podílejících se na plánování sociálních služeb.

Další kritérium kvality rozebírá, zda jsou zpracována a schválena pravidla upravující postavení a způsoby jednání skupin, které se podílejí na plánování sociálních služeb. Tato pravidla, by měla přispět k dobré komunikaci mezi všemi účastníky KPSS.

Důkaz, indikátor kvality	Existuje schválený Statut a Jednací řád řídicí skupiny a pracovních skupin pro komunitní plánování sociálních služeb na Jesenicku. Postavení osob v procesu KPSS je dáno organizační strukturou subjektů působících v KPSS Jesenicko. Kompetence a povinnosti osob zastávající různé funkce v KPSS jsou dány organizační strukturou a podrobněji jsou zmíněny ve Statutu a Jednacím řádu řídicí skupiny a pracovních skupin pro komunitní plánování sociálních služeb na Jesenicku. Stručně popsaná pravidla pro skupiny (ŘS, PS), které se podílejí na plánování sociálních služeb, nalezneme ve Statutu a Jednací řádu řídicí skupiny a pracovních skupin pro komunitní plánování sociálních služeb na Jesenicku.
Hodnocení	Kritérium je naplněno. Je vidět, že proces KPSS má dobrou

	organizační strukturu a všichni účastníci KPSS jsou dobře informováni o problematice sociálních služeb na všech pozicích. Je jisté, že všichni účastníci museli být seznámeni s kompetencemi a povinnostmi. Za silnou stránku tady považují to, že všichni, kdo na Jesenicku plánují sociální služby, to dělají ve svém volném čase, mimo svoji profesi. Zde není třeba doporučit žádný návrh na zlepšení, protože kritérium bylo splněno.
--	--

IV/3 Členové pracovních skupin jsou obeznámeni s postupy práce a s formou výstupů pracovních skupin a zda podle toho postupují.

Zda jsou uplatňované takové postupy, které zajistí výstupy pracovních skupin, tím se zabývá další kritérium kvality.

Důkaz, indikátor kvality	Na území okresu Jeseník působí od roku 2006 tři pracovní skupiny. Všechny pracovní skupiny přijaly statut a jednací řád pracovních skupin pro KPSS na Jesenicku. Členové PS byli na prvním oficiálním setkání seznámeni metodikem KPSS např. s harmonogramem práce či s formou výstupů z pracovních skupin. Do působnosti ŘS patří mj. předávání informací o aktivitách, potřebách, trendech v oblasti sociálních služeb na principech partnerství mezi všemi účastníky KPSS, jak uvádí Statut řídící skupiny a pracovních skupin pro KPSS na Jesenicku. Nejlepším způsobem, jak lze informovat veřejnost, je zveřejnění informací v novinových článcích v regionálním i místním tisku.
Hodnocení	Kritérium je naplněno.

IV/4 Při jednání skupin podílejících se na plánování sociálních služeb je upřednostňováno konsensuální rozhodování.

Další zkoumané kritérium se věnuje skutečnostem, zda jsou při jednání skupin, které se podílejí na plánování sociálních služeb, upřednostňována konsensuální rozhodování.

Důkaz, indikátor kvality	Při jednání ŘS i PS, které se podílejí na plánování sociálních služeb, je praktikováno konsensuální rozhodování. Ze zápisů ŘS i PS je zřejmé, že většina rozhodnutí byla vždy přijímána v diskusi a ve shodě. I když tomu tak nebylo pokaždé, někdy se začaly objevovat problémy s řízením pracovních schůzek. Ve skupině byli někteří členové dominantnější a měli tendenci prosazovat spíše zájmy své cílové skupiny uživatelů, než nahlížet na problematiku globálně. Někdy to došlo až tak daleko, že byli nuceni členové ŘS zvolit nového předsedu
---------------------------------	---

	PS a pak už skupina pracovala relativně bez problémů. Z této skutečnosti vidíme, že je velmi důležité nepodcenit výběr členů do PS. ⁶¹
Hodnocení	Kritérium je naplněno. Konsensuální rozhodování ve skupinách (ŘS i PS) je uplatňováno vždy, i přes neshody v diskuzi, v hlasování došlo ke shodě.

IV/5 Je zajištěna informovanost uvnitř systému.

Poslední část tohoto kritéria kvality se orientuje na to, zda je uvnitř systému plánování zajištěna informovanost.

Důkaz, indikátor kvality	Informovanost uvnitř systému je zajištěna v rámci organizační struktury. Pro PS pak částečně v pravidlech komunikace. Na každém jednání PS je přítomen metodik a některý z členů ŘS, a tím je zajištěna informovanost mezi PS a ŘS. K dispozici jsou též zápisy ze schůzek ŘS a PS, které jsou k nahlédnutí na webových stránkách KPSS Jesenicko: http://kpj.mujes.cz/ . Dalším způsobem informování je pravidelné předkládání zpráv Radě města Jeseník a SMOJ. Tyto zprávy jsou předkládány dvakrát ročně. Dále jsou uspořádána konání osobních setkání s místními politiky a předkládání čtvrtletních zpráv o průběhu KPSS a činnosti ŘS a PS. Způsob informování a předávání si informací pro ŘS je popsán v jejím Statutu a jednacím řádu.
Hodnocení	Kritérium je naplněno. Zde můžeme vidět, že dochází k informovanosti komunikaci uvnitř systému. Je důležitá také zpětná vazba. Každý účastník je podrobně seznámen s informacemi o procesu plánování, tedy co kdo dělá nebo má dělat, jak to má dělat, do kdy to má udělat apod. což je velmi podstatné.

4.5 Zapojování

Charakteristickým znakem tohoto kritéria je, že do procesu plánování sociálních služeb jsou zapojováni všichni aktéři, tzn. uživatelé, poskytovatelé, zadavatelé, zainteresované skupiny a veřejnost.

Předmětem hodnocení je, zda:

V/1 Je doložen postup zapojování.

V/2 Uživatelé, poskytovatelé i zadavatelé jsou zastoupeni v organizační struktuře a podílejí se na rozhodování.

⁶¹ MACKOVÁ, Jana. *Analýza procesu komunitního plánování z pohledu člena řídicí skupiny*. Olomouc, 2008. 65 s. Absolventská práce (DiS.). CARITAS, VOŠS, 2008.

- V/3** Uživatelé, poskytovatelé i zadavatelé jsou zapojeni do přípravy a zpracování Komunitního plánu sociálních služeb a veřejnost má možnost připomínkovat priority, opatření a aktivity.

V/1 Je doložen postup zapojování.

Následující kritérium se věnuje tomu, zda je zpracován a v praxi uplatňován postup zapojování. Tento postup musí obsahovat mimo jiné:

- a) účel a způsob zapojování,
- b) harmonogram činností zapojování,
- c) kritické body a návrhy na jejich odstranění,
- d) systém připomínkování.

Důkaz, indikátor kvality	Jediná dokumentace, která popisuje účel a způsoby zapojování všech aktérů KPSS na Jesenicku je Statut a Jednací řád řídicí skupiny a pracovních skupin pro komunitní plánování sociálních služeb na Jesenicku. Členové PS jsou informováni formou zápisů z PS, dále jsou členem ŘS seznámeni s děním v řídicí skupině a také mají potřebné informace na webových stránkách, kde je k dispozici ke stažení aktuální zápis řídicí skupiny. Dále bylo v průběhu plánování sociálních služeb vydáno několik tiskových zpráv, které byly otištěny v tisku. Harmonogram činností je obsahem projektu plánování, se kterým byli všichni aktéři KPSS seznámeni. Neexistuje a není nikde zpracován žádný postup zapojování účastníků, ani kritické body, ani systém připomínkování.
Hodnocení	Kritérium je naplněno částečně. Postup zapojování obsahuje jen některé z bodů v V/1, nebo zahrnuje jen zapojování některých aktérů.

V/2 Uživatelé, poskytovatelé i zadavatelé jsou zastoupeni v organizační struktuře a podílejí se na rozhodování.

Následující kritérium se věnuje tomu, zda jsou uživatelé, poskytovatelé i zadavatelé zastoupeni v organizační struktuře a jestli se také podílejí na rozhodování v procesu plánování sociálních služeb.

Důkaz, indikátor kvality	Zapojování uživatelů, poskytovatelů i zadavatelů KPSS na Jesenicku do řídicí skupiny či pracovních skupin dokládá jejich seznam, který je k dispozici, buď u členů ŘS a PS nebo na webových stránkách KPSS
---------------------------------	--

	Jesenicko či v dokumentu Komunitní plánování sociálních služeb na Jesenicku na období let 2007 až 2010.
Hodnocení	Kritérium je naplněno. Uživatelé hlasovali, tudíž rozhodovali, ale do debat se zapojovali pouze výjimečně nebo nikdy. Uživatelé měli na počátku velmi malé množství informací o procesu KPSS a někteří mu ne zcela porozuměli. V rámci organizační struktury jsou zastoupeni uživatelé, poskytovatelé i zadavatelé. Jejich účast na schůzkách byla spíše formální. Podílejí se na rozhodování, hlasují, ale zapojují se jen málokdy. Někdy nerozuměli tomu, o čem ti, kteří pracují v oblasti sociálních služeb, hovoří. Obvykle museli pracovníci danou problematiku vysvětlovat, zapojit se aktivně bylo pro některé cílové skupiny, například pro seniory někdy náročné.

V/3 Uživatelé, poskytovatelé i zadavatelé jsou zapojeni do přípravy a zpracování Komunitního plánu sociálních služeb a veřejnost má možnost připomínkovat priority, opatření a aktivity.

Další ze sledovaných kritérií věnuje pozornost zejména tomu, zda se uživatelé, poskytovatelé i zadavatelé zapojují do přípravy a zpracování KP sociálních služeb. A dává možnost veřejnosti se k daným prioritám, opatřením a aktivitám připomínkovat.

Důkaz, indikátor kvality	Uživatelé, poskytovatelé i zadavatelé jsou v procesu zapojení a podílejí se na zpracování KP sociálních služeb. Veřejnost byla informována, že je možné KP sociálních služeb připomínkovat, dokonce byla vytvořena zvláštní e-mailová adresa, kde lze připomínky zasílat. K dispozici jsou i zápisy z pracovních skupin, které má veřejnost k nahlédnutí i na internetové adrese http://kpj.mujs.cz/ . Tyto zápisy poukazují na zapojování uživatelů, poskytovatelů i zadavatelů sociálních skupin na Jesenicku do přípravy a zpracování KP.
Hodnocení	Kritérium je naplněno. Uživatelé, poskytovatelé i zadavatelé jsou zapojeni do přípravy a zpracování KP sociálních služeb. Veřejnost měla možnost, zapojit se do připomínkování priorit, opatření a aktivit.

Je chvályhodné, že účastníci KPSS seznamují s problémy veřejnost a dávají jí možnost se k dané problematice vyjádřit, lidé mají příležitost vyslovit vlastní názor či připomínku.

4.6 Plán rozvoje sociálních služeb

Odborníci v oblasti sociálních služeb obecně charakterizují toto kritérium takto - výstupem procesu plánování je vždy konkrétní KP sociálních služeb, pro předem stanovené časové období.

Předmětem hodnocení je, zda:

- VI/1** Komunitní plán obsahuje uvedené náležitosti.
- VI/2** KP sociálních služeb je v souladu s jeho záměrem (viz kritérium I/2).
- VI/3** KP sociálních služeb je v souladu s dokumenty nižší i vyšší úrovně.
- VI/4** V komunitním plánu jsou odděleny sociální služby od ostatních služeb.
- VI/5** Existují vazby mezi prioritami, opatřeními a aktivitami.

VI/1 Komunitní plán obsahuje uvedené náležitosti IV/1.

Komunitní plán sociálních služeb je zpracován v písemné podobě a musí obsahovat minimálně tyto náležitosti:

- a) zhodnocení současného stavu v oblasti sociálních služeb okresu Jeseník,
- b) socio-demografická analýza okresu Jeseník,
- c) způsoby financování sociálních služeb v okresu Jeseník,
- d) povinnosti a pravomoci účastníků procesu KPSS.

Důkaz, indikátor kvality	KP sociálních služeb je zpracován v písemné podobě a obsahuje náležitosti uvedené v bodech a), b), c) . Bod d) není v KP sociálních služeb obsažen.
Hodnocení	Kritérium je naplněno částečně. KP sociálních služeb neobsahuje povinnosti a pravomoci účastníků procesu KPSS. Povinnosti a pravomoci účastníků procesu KPSS jsou obsaženy ve Statutu a Jednacím řádu řídicí skupiny a pracovních skupin pro komunitní plánování sociálních služeb na Jesenicku.

Jak popisuje uvedené shrnutí, mohu konstatovat, že chybí jasné a zřetelné stanovení povinností a pravomocí všech účastníků procesu KPSS. Tyto povinnosti a pravomoci lze zahrnout do Komunitního plánu sociálních služeb. Seznámit s danými skutečnostmi všechny zúčastněné a popřípadě tyto údaje stvrdit jejich podpisem, aby nedošlo k výmluvám o neseznámení povinností a pravomocí ze strany účastníků KPSS.

VI/2 KP sociálních služeb je v souladu s jeho záměrem (viz kritérium I/2).

Na důležitou skutečnost upozorňuje následující kritérium kvality a to, že každý komunitní plán sociálních služeb by měl být v souladu se svým záměrem.

Důkaz, indikátor kvality	KP sociálních služeb na Jesenicku je v souladu se svým záměrem. Je to obsahem důvodové zprávy Rady města Jeseníku, kde se schválilo připojení se k projektu komunitního plánování.
Hodnocení	Kritérium je naplněno. Informace mi poskytl manažer KPSS na Jesenicku a dané informace jsem ověřila dle webových stránek KPSS Jesenicko: http://kpj.mujes.cz/ .

VI/3 Plán rozvoje sociálních služeb je v souladu s dokumenty nižší i vyšší úrovně.

Toto kritérium kvality se věnuje všem údajům, které by měl obsahovat komunitní plán sociálních služeb. Potřebné údaje jsou důležité pro plánování sociálních služeb na vyšší i nižší úrovni v požadované formě a rozsahu.

Každá obec, město či kraj si mohou zpracovat vlastní komunitní plán sociálních služeb, jestliže bude obsahovat všechny potřebné náležitosti. V zákoně není daná přesná forma komunitního plánu. Ovšem odborníci by přivítali, kdyby každá obec či město zpracovávaly své komunitní plány dle zákonem určené formy, neboť z takto stejně zpracovaných místních komunitních plánů, by se lépe zpracovával plán krajský. Účastníkům KPSS by to zcela jistě ušetřilo práci a nemuseli by navrhovat zpracování dalších analýz, aby mohli dojít ke stejným výstupům. Zpracované komunitní plány by měly zajistit komplexnost sociálních služeb na daném území.

Důkaz, indikátor kvality	V KP jsou obsaženy údaje, které jsou potřebné pro účely plánování na požadované úrovni. V současné době neexistují žádné požadavky z Olomouckého kraje či z MPSV ČR na kompatibilitu výstupů. Pouze ze strany metodiků v kraji je doporučení využívat tabulky, jaké jsou obsaženy v Komunitním plánu sociálních služeb na Jesenicku.
Hodnocení	Kritérium je naplněno částečně. V současné době nejsou definovány žádné požadavky Olomouckého kraje a Ministerstva práce a sociálních věcí České republiky na kompatibilitu výstupu.

VI/4 V KP jsou odděleny sociální služby od ostatních služeb.

Tomu, zda jsou v KP sociálních služeb odděleny sociální služby od ostatních služeb se, věnuje následující kritérium.

Důkaz, indikátor kvality	KP sociálních služeb na Jesenicku na období let 2007 až 2010 obsahuje i služby, které nejsou přímo sociálními službami ve smyslu zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.
---------------------------------	---

	Tyto služby nejsou soustředěny do samostatné kapitoly, ale jsou důležité při poskytování sociálních služeb.
Hodnocení	<p>Kritérium je naplněno. V KP jsou odděleny sociální služby od ostatních služeb. V komunitním plánu jsou zahrnuty také služby, které nejsou přímo službami sociálními, ani by nebylo možné je nalézt v zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Přesto však velmi úzce souvisí s komplexností a provázaností systému sociálních služeb. První důležitou a potřebnou službou se ukázalo vytvoření záchranného systému, který umožní přivolat rychlou pomoc, v případě aktuální potřeby zejména ze zdravotních důvodů uživatelů, obzvláště pak seniorů a zdravotně postižených osobám.</p> <p>Další typ služby, který chyběl, byla domácí ošetrovatelská péče, která je v dnešní době v okrese Jeseník poskytována Charitou Javorník, jež podepsala smlouvu se zdravotní pojišťovnou, kdy ošetrovatelskou péči v domácnostech poskytuje na Javornicku i na Jesenicku, i když pouze jednou zdravotní sestrou.</p>

VI/5 Existují vazby mezi prioritami, opatřeními a aktivitami.

Důležité vazby mezi prioritami, opatřeními a aktivitami jsou obsaženy v tomto kritériu kvality. Tyto významné vazby by měly existovat v každém komunitním plánu.

Důkaz, indikátor kvality	<p>V procesu KPSS na Jesenicku existují přímé vazby mezi prioritami, opatřeními a aktivitami. Jsou stanoveny určité cíle, které odpovídají uvedeným opatřením a aktivitám.</p> <p>Příklad existující vazby mezi prioritami, opatřeními a aktivitami, jak uvádí Komunitní plán sociálních služeb na Jesenicku na období let 2007 až 2010 na str. 91:</p> <p><i>Priorita:</i> Podpora terénní sociální práce, včetně jejího rozšíření, zkvalitnění, návaznosti a provázanosti poskytovaných služeb.</p> <p><i>Opatření:</i> Zajištění terénních pracovníků v nejzákladnější úrovni sociální práce, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí, zvýšení právního vědomí klientů, pomoc klientům v rizikových lokalitách a v obtížné životní situaci, zlepšení školní docházky u dětí a mládeže, prevence přímého ohrožení klientů vystěhovaným bez náhrady bydlení a případů zadlužení se.</p> <p><i>Aktivita:</i> Oslovení obcí okresu Jeseník, obecních úřadů okresu Jeseník, Úřadu práce Jeseník, odborů sociálních věcí – jednání o metodickém vedení terénních pracovníků, vytvoření týmu, následně hledání vhodného poskytovatele služby, tvorba koncepce potřebných sociálních služeb a zajištění jejich vzájemné provázanosti v rámci okresu Jeseník.</p>
Hodnocení	Kritérium je naplněno.

4.7 Informovanost

Charakteristickým znakem tohoto kritéria jsou občané daného území. Těmto lidem by měli být průběžně dostupné informace týkající se plánování a poskytování sociálních služeb.

Předmětem hodnocení je, zda:

- VII/1** Existuje písemný postup informování občanů v území, obsahuje uvedené oblasti a je naplňován.
- VII/2** Jsou dosaženy způsoby, četnost a aktuálnost informování.

VII/1 Existuje písemný postup informování občanů v území, obsahuje uvedené oblasti a je naplňován.

Jednou z důležitých součástí tohoto kritéria kvality je existence písemného postupu informování občanů v území, který obsahuje uvedené oblasti a zda je naplňován.

Zjištěné informace musí obsahovat zejména:

- a) účel poskytování informací,
- b) způsoby poskytování informací,
- c) osoby, které jsou odpovědné za poskytování informací,
- d) jak často jsou informace poskytovány,
- e) kde nalezneme potřebné informace (dostupnost informací).

Důkaz, indikátor kvality	a), b) Pravidla pro poskytování informací neexistují. Také nejsou přesně vymezeny způsoby poskytování informací. c) Osoba, která je odpovědná za propagaci KPSS na Jesenicku je manažer KPSS pan Mgr. Jiří Kovalčík. Manažer KPSS má za úkol zajištění realizace a monitoringu plánování komunitního plánu, zajišťuje přenos informací mezi PS a ŘS a má na starosti webové stránky komunitního plánování na Jesenicku. d) Četnost poskytování informací, můžeme hodnotit podle toho, jak často jsou uspořádány např. informační kampaně. Tento bod KPSS na Jesenicku splňuje, neboť veřejnost je o činnostech KPSS Jesenicko průběžně informována v tiskovinách a při různých prezentacích. A také jsou aktuálně rozšířeny webové stránky, kde má veřejnost možnost dozvědět se co se právě děje a co se chystá, je zde také k dispozici seznam všech poskytovatelů sociálních služeb v okrese Jeseník i s kontakty. e) Potřebné informace nalezneme na webových stránkách KPSS Jesenicko: http://kpj.mujes.cz/ .
Hodnocení	Kritérium není naplněno. Neexistují pravidla a způsoby pro poskytování informací.

VII/2 Jsou dosaženy způsoby, četnost a aktuálnost informování.

Obsahem tohoto kritéria je, zda jsou v okrese Jeseník průběžně zveřejňovány a aktualizovány minimálně následující informace:

- a) základní informace o postupu, poslání, principech a cílech plánování sociálních služeb v okrese Jeseník,
- b) informace o celém průběhu a realizaci KPSS na území Jesenicka,
- c) informace o účastnících v procesu KPSS na Jesenicku,
- d) informace o činnostech řídicí skupiny,
- e) informace o odpovědných osobách,
- f) informace o možnostech zapojit se do procesu KPSS na Jesenicku,
- g) informace o současném stavu sociálních služeb na Jesenicku,
- h) informace, jaké druhy sociálních služeb jsou poskytovány v okrese Jeseník.

Důkaz, indikátor kvality	Veškeré informace jsou k dispozici v tiskovinách a dále pak na webových stránkách města Jeseník, konkrétněji na http://kpj.mujes.cz/ . Informace jsou tedy zveřejňovány a veřejně dostupné v bodu a), b), c), d), e), f), h) . Základní informace, které jsou zmiňovány v bodě g) nalezneme také na webových stránkách, kde má veřejnost k dispozici katalog „Poskytovatelé sociálních služeb na Jesenicku“.
Hodnocení	Kritérium je naplněno.

4.8 Zvyšování kvality procesu

Charakteristickým rysem dalšího kritéria kvality je, že proces plánování sociálních služeb je průběžně monitorován a vyhodnocován, zjištění z těchto činností jsou využívána ke zvyšování kvality procesu.

Předmětem hodnocení je, zda:

- VIII/1** Existují postupy pro monitorování a vyhodnocování klíčových oblastí v procesu sociálních služeb a implementace KP.
- VIII/2** Postupy jsou realizovány v praxi a zjištění z nich, jsou využívána ke zlepšení kvality procesu.
- VIII/3** V procesu je využívána externí podpora.

VIII/1 Existují postupy pro monitorování a vyhodnocování klíčových oblastí v procesu plánování sociálních služeb a implementace KP.

Postupy monitorování a vyhodnocování klíčových oblastí existují v písemné podobě a obsahují:

- a) způsoby monitorování a vyhodnocování,
- b) kritéria, která lze měřit při monitorování a vyhodnocování,
- c) osoby, které jsou odpovědny za monitorování a vyhodnocování.

Důkaz, indikátor kvality	a) Postupy pro monitorování a vyhodnocování procesu plánování sociálních služeb jsou konkrétněji popsány ve Statutu řídicí skupiny a pracovních skupin pro komunitní plánování sociálních služeb na Jesenicku. b) Postupy pro hodnocení jsou zpracovány. K dispozici jsou na webových stránkách KPSS Jesenicko a také přímo v komunitním plánu v rámci opatření. Monitorovací ukazatele stanovené ve Statutu řídicí skupiny a pracovních skupin pro KPSS na Jesenicku odpovídají stanoveným požadavkům. Veškeré postupy pro monitorování a vyhodnocování jsou v souladu s kritérii kvality. c) Je zde stanovena i zodpovědná osoba pro monitorování a vyhodnocování KPSS. V KPSS Jesenicko je touto odpovědnou osobou manažer KPSS na Jesenicku.
Hodnocení	Kritérium je naplněno.

VIII/2 Postupy jsou realizovány v praxi a zjištění z nich jsou využívána ke zlepšení kvality procesu.

Postupy komunitního plánování sociálních služeb jsou v praxi realizovány a všechna zjištění, která plynou z této realizace, jsou využívána ke zlepšení kvality procesu plánování.

Důkaz, indikátor kvality	Existují monitorovací zprávy a zápisy o monitorování. Stručně jsou tyto dokumenty popsány na webových stránkách KPSS Jesenicko: http://kpj.mujes.cz/ . Zároveň probíhá průběžné hodnocení na pracovních skupinách, které vede k úpravě procesu dle potřeb a možností.
Hodnocení	Kritérium je naplněno.

VIII/3 V procesu je využívána externí podpora.

Podle odborníků, kteří se věnují oblasti sociálních služeb je nezbytné, aby v procesu plánování byla využita také externí podpora. Od roku 2007 byly vydány jednotné metodiky

pro KPSS a ve všech krajích pracují vyškolení krajští metodici, kteří disponují určitými znalostmi. Pomoc metodiků je při KPSS nezbytná, ale všechny skutečnosti ovlivnit nemohou.

Je výborné, že je do plánu sociálních služeb zapojena třetí nezávislá osoba v podobě externího poradce, který se seznámí s procesem KPSS a může do něj vnést nové a zajímavé poznatky. Externí poradce by měl být nezáujatý a nestranný a rozhodovat vždy podle svého nejlepšího uvážení. KPSS na Jesenicku spolupracuje s externím poradcem, proto je toto kritérium také splněno.

Důkaz, indikátor kvality	V procesu KPSS na Jesenicku je využívána podpora třetí strany. Existuje důkaz, že na zvyšování KPSS spolupracuje koordinátorka KPSS na Jesenicku a metodik KPSS na Jesenicku. Spolupráce je realizována formou konzultací s členy ŘS a PS a další spolupráce spočívá v metodickém vedení členů pracovních skupin. Role metodiků KPSS je v procesu plánování nezbytná. Přináší nejen metodickou pomoc, ale zároveň nabízí nestranný pohled a možnost získu aktuálních informací z krajské úrovně.
Hodnocení	Kritérium je naplněno. O spolupráci koordinátorky a metodika v procesu KPSS existují písemné důkazy.

5 NÁVRHY A DOPORUČENÍ

Komunitní plánování sociálních služeb na Jesenicku zpočátku probíhalo ne zcela podle stanovených kritérií. V letech 2003-2004 pracovala řídicí skupina bez stanovené organizační struktury a určení jednotlivých kompetencí a zodpovědností. Nebyl vypracován a schválen ani jednací řád a statut. Řídicí skupina začala pracovat v souladu s metodikou, vydanou MPSV ČR a tedy i v souladu s kritérii, až v roce 2006, kdy se Město Jeseník zapojilo jako partner do 2. výzvy SROPu, projektu „Podpora komunitního plánování sociálních služeb v Olomouckém kraji“. V rámci tohoto projektu byli vyškoleni i krajští metodici pro KPSS. Pro oblast Jesenicka byla přidělena metodička, která se aktérům komunitního plánování stala oporou. Jak z výše uvedeného textu vyplývá, řídicí skupině se nepodařilo ani v druhé etapě naplnit všechna kritéria a dohnat tak to, co neudělali na začátku procesu. Avšak jejich práce se začala přece jen ubírat jiným směrem a dostala určitý řád. Všichni začali při tvorbě komunitního plánu používat profesionální a metodikou MPSV doporučené postupy a metody. Analýzou dokumentů, které mi byly dány k dispozici, nebo které jsou zpřístupněny na webových stránkách Města Jeseníku, jsem zjistila, že v Jesenickém procesu komunitního plánování nebyla naplněna dvě kritéria. Co členové řídicí i pracovních skupin opomenuli, je jasné při prostudování kritérií a je na nich, jak budou chtít pracovat při aktualizaci komunitního plánu a zda se poučí z minulých chyb.

První z nenaplněných kritérií je kvalifikace a kompetentnost. Nebyly, a to ani v druhé části s metodičkou, stanoveny požadavky na kvalifikaci a kompetentnost jednotlivých pozic v KPSS. Mimo neexistence metodiky k tvorbě komunitních plánů, která vyšla až mnohem později, to bylo způsobeno i skutečností, že všichni členové řídicí skupiny pracovali zdarma a ve svém volném čase. Dle slov tehdejších aktérů byli rádi, že se jim podařilo vytvořit jak řídicí, tak posléze i pracovní skupiny, které poctivě vykonávaly všechny svěřené úkoly.

Organizační struktura vznikala postupně a byla vytvářena od aktivit a potřeb řídicí skupiny. ŘS byla hybnou silou a v celém procesu, řídila činnosti PS, udržovala kontakty a zajišťovala toky informací směrem „nahoru“, odboru sociálních věcí MěÚ až k zastupitelstvu a SMOJ.

Již nyní, kdy v další etapě KPSS na Jesenicku pokračují téměř všichni aktéři i nadále, je jasné, že požadavky na kvalifikační předpoklady nebudou stanovovány. Tato „nedokonalost“ z pohledu kritérií, však nebude na úkor kvality v pokračujícím procesu KPSS, neboť všichni zúčastnění již mají dostatek zkušeností z tvorby minulého komunitního plánu.

Druhým z nenaplněných kritérií je informovanost. Neexistují žádná pravidla a způsoby pro poskytování informací účastníkům KPSS, přesto však zapojování a informování veřejnosti patřilo v druhé etapě KPSS k částem, kde nenastaly vážnější problémy. Veřejnost byla o všech činnostech průběžně informována v tiskovinách a při různých příležitostech byly prezentovány činnosti řídicí skupiny. Ze zkušeností ŘS a PS vyplynulo, a potvrdily to i výsledky prvních analýz, že informací o KPSS i výsledcích je dostatečné množství. Veřejnost se však o tuto problematiku začne zajímat až ve chvíli, kdy pro ně vyvstane poptávka po určitém typu služby nebo vznikne v domácnosti sociální situace, s níž si sami nevědí rady.

Pravidelně docházelo k aktualizacím webových stránek. Dále byli informováni též starostové obcí okresu Jeseník o činnostech ŘS a následně i PS a snaha byla přimět je k aktivní účasti při tvorbě a schvalování různých dokumentů a materiálů zpracovaných v průběhu tvorby komunitního plánu. Z informací, které mi byly podány na odboru sociálních věcí MěÚ Jeseník, však pravidla pro poskytování informací budou vypracována. Nutnost předávání informací nevyplývá pouze pro širokou veřejnost, ale především mezi samotnými aktéry, tedy řídicí skupinou a všemi pracovními skupinami. Pokud by taková pravidla existovala, nestávalo by se jako doposud, že převážnou část činností týkající se předávání a rozšiřování informací, budou zprostředkovávat pouze dva lidé z řídicí skupiny. Zde se jasně potvrdilo, jak důležitou roli v celém procesu KPSS hraje stanovení kompetencí a zodpovědnosti každému účastníkovi, který se na tvorbě KP podílí.

6 ZÁVĚR

Komunitní plánování je nástroj, který napomáhá zajišťovat územní dostupnost sociálních služeb v jednotlivých obcích nebo regionech. Základním pilířem komunitního plánování je zapojení všech skupin obyvatelstva.

Ve městě Jeseníku se o komunitním plánování začalo hovořit počátkem roku 2003. Na aktualizaci stávajícího plánu sociálních služeb na Jesenicku se v současné době již pracuje. Řídící skupina projednala na svém jednání dne 27. října 2009 základní parametry pro aktualizaci komunitního plánu sociálních služeb na Jesenicku. Poté byl tento plán předložen na jednání Rady města Jeseníku, na jehož základě byl pověřen Odbor sociálních věcí a zdravotnictví provedením aktualizace komunitního plánu.

V sociální oblasti není situace vůbec jednoduchá s ohledem na finanční situaci ve státě a stále se snižující dotace z MPSV ČR. Vytvoření plánu je jedna věc, ale chybějící finanční prostředky k realizaci často znemožní uskutečnit plán zcela, avšak už tím, že se veřejnost dozvěděla o tom, že se něco děje, že se jich někdo ptal na jejich potřeby, že se o své činnosti navzájem dozvěděli všichni poskytovatelé, byla vytvořena na poli sociálních služeb zcela jiná atmosféra. Všichni poskytovatelé se nyní setkávají na pravidelných konferencích „Na jedné lodi“, kde se vždy projednává určitá problematika. Koncem dubna letošního roku bude další konference na téma sociálně vyloučených. Poskytovatelé si pomáhají navzájem, například informacemi při zavádění standardů kvality nebo předáváním zkušeností z inspekcí kvality tam, kde již proběhly. Dalším přínosem je, že je zmapovaná síť sociálních služeb a pokud vyvstane potřeba dalších služeb, veřejnost již ví, na koho se obrátit.

Cílem diplomové práce bylo objasnit kvalitu procesu KPSS na Jesenicku ve srovnání s kritérii kvality plánování sociálních služeb. Ke zhodnocení procesu plánování sociálních služeb jsem využila zmíněná hodnotící kritéria. Použitá kritéria kvality byla vytvořena za podpory MPSV ČR a mají důležitý význam pro zahájení procesu KPSS. Kritéria kvality plánování jsou nástrojem, jenž slouží k dosažení kvality sociálních služeb.

Při zpracování diplomové práce jsem vycházela ze dvou hypotéz:

1. V procesu KPSS na Jesenicku byla splněna klíčová kritéria z 50%.

2. Řídící skupina KPSS na Jesenicku nevyužila při získávání uživatelů ke spolupráci všech dostupných metod a měla problémy zajistit triangl – zadavatel – uživatel – poskytovatel.

Z 26 kritérií kvality plánování sociálních služeb nebyla pouze dvě tato kritéria naplněna v KP sociálních služeb na Jesenicku. Zde mohu konstatovat, že je KP sociálních služeb na Jesenicku zpracován velmi dobře. V procesu KPSS na Jesenicku byla tedy plněna klíčová kritéria téměř z 92%. *První hypotéza „v procesu KPSS na Jesenicku byla splněna klíčová kritéria z 50%“ byla na základě provedeného zkoumání vyvrácena.* Při zpracování diplomové práce jsem studovala mnoho dokumentů např. od autorů Mgr. Zuzany Skříčkové či Mgr. Leoše Zatloukala. Hypotézu jsem si stanovila na základě studia těchto dokumentů a chtěla jsem si ověřit, zda i na Jesenicku se aktéři KPSS dopouštěli stejných pochybení nebo používali stejných postupů. Analýzou procesu plánování sociálních služeb na Jesenicku jsem hypotézu vyvrátila. Aktéři KPSS na Jesenicku sice udělali spoustu stejných chyb jako jiní např. v Královéhradeckém kraji, ale ve výsledku vznikl kvalitní komunitní plán, jak o tom svědčí hodnocení i Olomouckého kraje.

V prvních dvou letech KPSS na Jesenicku bylo problematické získat ke spolupráci uživatele a poskytovatelů KPSS především z řad NNO. Tito oslovení nejevili příliš velký zájem o spolupráci a mnoho pokusů o zapojení uživatelů i poskytovatelů nebylo úspěšných. Problém vytvořit již zmíněný triangl však nevznikl ve všech PS. V pracovní skupině senioři byli uživatelé zastoupeni vždy v dostatečném počtu, přestože jejich účast na pracovních schůzkách byla mnohdy pouze formální. Toto pravidlo se často nedařilo dodržet především ve zbývajících dvou PS. Členové ŘS neměli dost zkušeností a nevěděli, jak s veřejností spolupracovat, jak ji oslovovat či jaké metody volit.⁶² *Druhá hypotéza „Řídící skupina KPSS na Jesenicku nevyužila při získávání uživatelů ke spolupráci všech dostupných metod a měla problémy zajistit triangl – zadavatel – uživatel – poskytovatel“ byla na základě získaných informací potvrzena.*

Členové ŘS si jsou vědomi chyb, kterých se dopustili, ale tato diplomová práce by pro ně mohla být dobrou zpětnou vazbou – pohledem nezávislého člověka, ale ne subjektivním hodnocením, nýbrž důkladnou analýzou dokumentů a informací z rozhovorů.

⁶² MACKOVÁ, Jana. *Analýza procesu komunitního plánování z pohledu člena řídicí skupiny*. Olomouc, 2008. 65 s. Absolventská práce (DiS.). CARITAS, VOŠS, 2008.

Při zpracování této diplomové práce jsem měla možnost jednat přímo s předsedkyní řídicí skupiny a se dvěma členy řídicí skupiny KPSS na Jesenicku, kteří mi poskytli řadu potřebných a důležitých informací pro zpracování práce a získala jsem tak potřebný přehled o dané problematice.

Seznam použité literatury

Knižní

HLOUŠEK, J. a kol. *Plánování sociálních služeb ve venkovském území*. 1. vyd. Hradec Králové: Občanské poradenské středisko o. p. s., 2008. 78 s. ISBN 978-80-86701-12-7.

KALA, V., PŘIKRYL J., VRANÝ J. *Správa a samospráva obce*. 1. vyd. Praha: Naše vojsko, nakladatelství a knižní obchod, s. p., 1992. 111 s. ISBN 80-206-0237-2.

KREBS, V. a kol. *Sociální politika*. 2. vyd. Praha: ASPI Publisting, s. r. o., 2002. 376 s. ISBN 80-86395-33-2.

MATEROVÁ, J., *Komunitní plánování sociálních služeb – metodika*, 1. vyd. Praha: Agora Central Europe – společnost pro demokracii a kulturu, 2004. 13 s. INBN neuvedeno.

MATOUŠEK, O. a kol. *Sociální služby*. 1. vyd. Praha: Portál, s. r. o., 2007. 184 s. ISBN 978-80-7367-310-9.

MATOUŠEK, O. a kol. *Základy sociální práce*. 2. vyd. Praha: Portál, s. r. o., 2007. 309 s. ISBN 978-80-7367-331-4.

MUSIL, L. a kol. *Působení politiky sociálních služeb na kulturu poskytování osobních sociálních služeb vybrané OSS*. 1. vyd. Praha: Výzkumný ústav práce a sociálních věcí, 2006. 71 s. ISBN 80-87007-22-0.

PRŮŠA, L., *Ekonomie sociálních služeb*. 2. vyd. Praha: ASPI, a. s., 2007. 179 s. ISBN 978-80-7357-255-6.

SEDLÁKOVÁ, J., *Kvalita komunitního plánování sociálních služeb*. 1. vyd. Praha: Vysoká škola ekonomická v Praze, 2008. 76 s. ISBN 978-80-245-1392-8.

SKŘÍČKOVÁ, Z. a kol. *Metodiky pro plánování sociálních služeb*. 1. vyd. Praha: Centrum pro komunitní práci, 2007. 112 s. ISBN 978-80-86902-44-9.

TOMEŠ, I. a kol. *Sociální správa*. 1. vyd. Praha: Portál, s. r. o., 2002. 303 s. ISBN 80-7178-560-1.

TOPOLOVSKÝ, M. a kol. *Průvodce procesem komunitního plánování sociálních služeb*. 1. vyd. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2004. 60 s. ISBN 80-86878-03-1.

ZATLOUKAL, L., *Plánování rozvoje sociálních služeb metodou komunitního plánování*. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2008. 255 s. ISBN 978-80-244-2128-5.

Legislativa

Zákon č. 128/2000 Sb., o obcích, ve znění pozdějších předpisů.

Zákon č. 129/2000 Sb., o krajích, ve znění pozdějších předpisů.

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

Internetové zdroje

Agora central Europe – Fáze komunitního plánování [on-line]. 2010. [cit. 1.4. 2010].

Dostupné na internetu: <http://www.agora-ce.cz/?apc---cz633634>

Komunitní plánování sociálních služeb Jesenicka – Historie a současnost Komunitního plánování [on-line]. 2010. [cit. 17.2. 2010]. Dostupné na internetu:

http://kpj.mujes.cz/index.php?option=com_content&view=article&id=5&Itemid=3

Komunitní plánování sociálních služeb – Portál plánování sociálních služeb [on-line]. 2010.

[cit. 1.2. 2010]. Dostupné na internetu:

http://www.kpss.cz/index.php?art=publish&art_id=52&article=26

Ministerstvo práce a sociálních věcí – Bílá kniha v sociálních službách [on-line]. 2010. [cit.

1.2. 2010]. Dostupné na internetu: http://www.mpsv.cz/files/clanky/736/bila_kniha.pdf

Ministerstvo práce a sociálních věcí – Sociální služby [on-line]. 2010. [cit. 1.2. 2010].

Dostupné na internetu: <http://www.mpsv.cz/cs/5130>

Ministerstvo práce a sociálních věcí – Stručný průvodce zákonem o sociálních službách [on-line]. 2010. [cit. 11.2. 2010]. Dostupné na internetu:

<http://www.mpsv.cz/files/clanky/3222/zlom170x170web.pdf>

Ostatní zdroje

Dokument „Monitoring KPSS Jesenicko“.

Dokument „Poskytovatelé sociálních služeb na Jesenicku“.

Komunitní plán sociálních služeb na Jesenicku na období let 2007 až 2010.

MACKOVÁ, Jana. *Analýza procesu komunitního plánování z pohledu člena řídicí skupiny*.

Olomouc, 2008. 65 s. Absolventská práce (DiS.). CARITAS, VOŠS, 2008.

Návrh komunitního plánu sociálních služeb na Jesenicku na období let 2007 až 2010.

Průběžná zpráva o KPSS v měsících leden až duben 2006.

Sociálně demografická analýza okrasu Jeseník.

Tisková zpráva o KPSS z roku 2007.

Zápis z porad řídicí skupiny KPSS ze dne 2. října 2007.

Zápis z porad řídicí skupiny KPSS ze dne 10. října 2008.

Tisková zpráva o KPSS z roku 2007.

Seznam zkratek

č. j. – číslo jednací

EPICO – Evropské poradenské a informační centrum

EU – Evropská unie

KP – komunitní plán

KPSS – komunitní plánování sociálních služeb

MěÚ – Městský úřad

MPSV – ministerstvo práce a sociálních věcí

NNO – nestátní nezisková organizace

o. p. s. – obecně prospěšná společnost

PS – pracovní skupina

ŘS – řídicí skupina

SMOJ – sdružení měst a obcí Jesenicka

SROP – Společný regionální a operační program

Prohlášení o využití výsledků diplomové práce

Prohlašuji, že

- byla jsem seznámena s tím, že na mou diplomovou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. – autorský zákon, zejména § 35 – užití díla v rámci občanských a náboženských obřadů, v rámci školních představení a užití díla školního a § 60 – školní dílo,
- beru na vědomí, že Vysoká škola báňská – Technická univerzita Ostrava (dále jen VŠB-TUO) má právo nevýdělečně ke své vnitřní potřebě diplomovou práci užít (§ 35 odst. 3),
- souhlasím s tím, že jeden výtisk diplomové práce bude uložen v Ústřední knihovně VŠB-TUO k prezenčnímu nahlédnutí a jeden výtisk bude uložen u vedoucího diplomové práce. Souhlasím s tím, že údaje o diplomové práci, obsažené v Záznamu o závěrečné práci, umístěném v příloze mé diplomové práce, budou zveřejněny v informačním systému VŠB-TUO,
- bylo sjednáno, že s VŠB-TUO, v případě zájmu z její strany, uzavřu licenční smlouvu s oprávněním užít dílo v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona,
- bylo sjednáno, že užít své dílo – diplomovou práci nebo poskytnout licenci k jejímu využití mohu jen se souhlasem VŠB-TUO, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly VŠB-TUO na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše).

V Ostravě dne 30. dubna 2010

.....

Bc. Lenka Hynarová

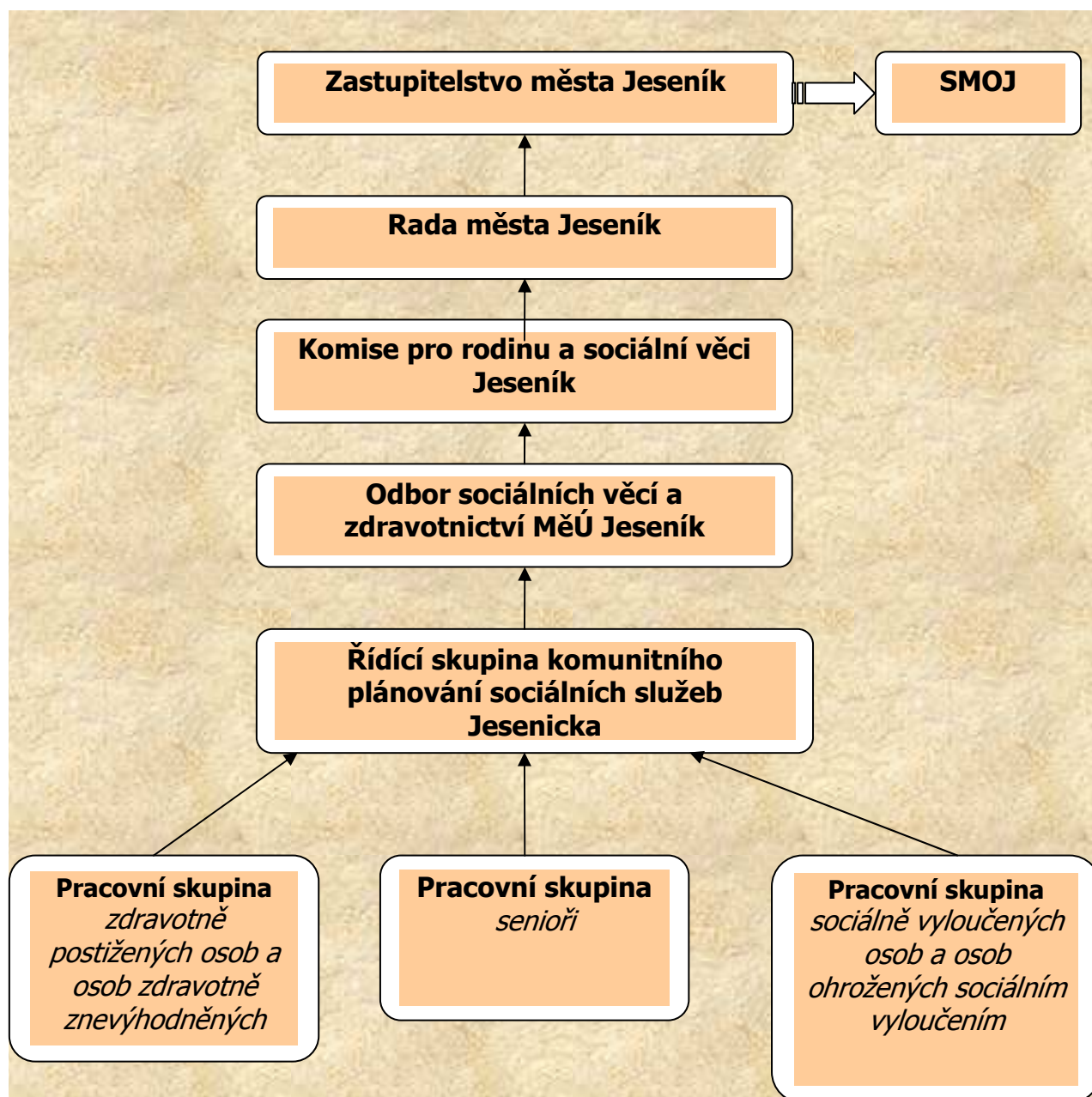
Adresa trvalého pobytu studenta: Lipová – lázně 314, 790 61 Lipová – lázně

Seznam příloh

Příloha č. 1 – Organizační struktura subjektů působících v „KPSS Jesenicko“

Příloha č. 2 – Seznam obcí, které schválily KPSS na Jesenicku

Příloha č. 3 – Regiony a obce s rozšířenou působností zabývající se KPSS v ČR



Zdroj: Komunitní plán sociálních služeb na Jesenicku na období let 2007-2010. Praha: MMR ČR, 2006, str. 15.

Příloha č. 2 – Seznam obcí, které schválily KPSS na Jesenicku

Obec	Schváleno	Datum	Poznámka
Bělá pod Pradědem	ano	26.9.2007	
Bernartice	ano	13.12.2007	bere na vědomí
Bílá Voda	ano	27.9.2007	
Černá Voda	ano	24.10.2007	
Česká Ves	ano	13.12.2007	
Hradec - Nová Ves	ano	8.11.2007	
Javorník	ano	21.1.2008	
Jeseník	ano	14.6.2007	
Kobylá nad Vidnávkou	ano	19.12.2007	
Lipová-lázně	ano	17.12.2007	
Mikulovice	ano	23.10.2007	
Ostružná	ano	30.10.2007	
Písečná	ano	23.10.2007	
Skorošice	ano	12.12.2007	
Stará Červená Voda	ano	25.10.2007	
Supíkovice	ano	20.12.2007	
Uhelná	ano	8.11.2007	
Vápenná	ano	10.12.2008	
Velká Kraš	ano	22.10.2007	
Velké Kunětice	ano	16.11.2007	
Vidnava	ano	17.10.2007	
Vlčice	ano	8.10.2007	
Zlaté Hory	ano	29.10.2007	
Žulová	ano	19.3.2008	

Zdroj: Internetové stránky KPSS Jesenicko. Vlastní zpracování 2010.

Příloha č. 3 - Regiony a obce s rozšířenou působností zabývající se KPSS v ČR

Jihočeský kraj	Kraj Vysočina	Královéhr. kraj	Plzeňský kraj
České Budějovice	Bystřice nad Pernšt.	Broumov	Domažlicko
Český Krumlov	Havlíčkův Brod	Dobruška	Horažďovicko
Dačice	Humpolec	Dvůr Králové n. Labem	Horšovotýnsko
Jindřichův Hradec	Chotěboř	Hořice	Kdyňsko
Milevsko	Jihlava	Hradec Králové	Klatovsko
Písek	Moravské Buděj.	Jaroměř	Plzeň
Prachatice	Náměšť nad Oslavou	Jičín	Přešticko
Tábor	Pacov	Kostelec nad Orlicí	Rokycansko
Třeboň	Pelhřimov	Náchod	Stodsko
Týn nad Vltavou	Světlá nad Sázavou	Nová Paka	Mikroregion Úhlava
Vimperk	Telč	Nové Město nad Metují	Hlavní město Praha
Vodňany	Třebíč	Nový Bydžov	Praha 3
Jihomoravský kraj	Velké Meziříčí	Rychnov nad Kněžnou	Praha 6
Blansko	Žďár nad Sázavou	Trutnov	Praha 7
Brno	Zlínský kraj	Liberecký kraj	Praha 8
Břeclav	Holešov	Česká Lípa	Praha 9
Hodonín	Kroměříž	Frýdlant	Praha 10
Kuřim	Otrokovice	Jilemnice	Praha 12
Moravský Krumlov	Rožnov pod Radh.	Liberec	Praha 14
Pohodělce	Uherské Hradiště	Nový Bor	Středočeský kraj
Šlapanice	Uherský Brod	Semily	Benešov
Tišnov	Valašské Meziříčí	Turnov	Beroun
Veselí nad Moravou	Vsetín	Moravskoslezs. kr.	Brandýs nad Labem
Vyškov	Zlín	Bílovec	Čáslav
Znojmo	Pardubický kraj	Bohumín	Černošce
Židlochovice	Holice	Bruntál	Český Brod
Karlovarský kraj	Chrudim	Český Těšín	Dobříš
Aš	Litomyšl	Frenštát pod Radhoštěm	Hořovice
Cheb	Moravská Třebová	Frýdek-Místek	Kladno
Karlovy Vary	Pardubice	Frýdlant nad Ostravicí	Kolín
Kraslice	Polička	Havířov	Kralupy nad Vltavou
Mariánské Lázně	Přelouč	Hlučín	Kutná Hora
Ostrov	Svitavy	Jablunkov	Lysá nad Labem
Olomoucký kraj	Vysoké Mýto	Karviná	Mělník
Hranice	Žamberk	Kopřivnice	Mladá Boleslav
Jeseník	Ústecký kraj	Krnov	Mnichovo Hradiště
Lipník nad Bečvou	Děčín	Nový Jičín	Neratovice
Litovel	Chomutov	Odry	Nymburk
Mohelnice	Kadaň	Opava	Poděbrady
Olomouc	Litoměřice	Orlová	Příbram
Přerov	Most	Ostrava	Rakovník
Šternberk	Šluknov	Rýmařov	Říčany
Šumperk	Ústí nad Labem	Třinec	Slaný
Uničiv	Varnsdorf, Rumburk		Vlašim
Zábřeh			Votice

Zdroj: Internetové stránky MPSV ČR. Vlastní zpracování 2010.